

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства
4.	Дисциплина	Проектирование процесса оказания услуг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным

вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читабельность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.

5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по выполнению реферата

1. Реферат выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word, формат листа А 4.
2. Структура. Реферат должен иметь введение, основную часть (2-3), заключение и список использованных источников (книги, журналы, газеты, Интернет - публикации, электронные ресурсы и др.).
3. Страница. Нумерация выполняется со 2-ой страницы, внизу («от центра» или «справа»). Размер шрифта: основной – 14, сноски (внизу страницы в автоматическом режиме) – 12. Абзац (красная строка) – отступ – 1, 25 см. Межстрочный интервал – полуторный.
4. Объем реферата – 1 печатный лист (40 тыс. знаков с пробелами).

«Реферат» (от лат. «geffere» — докладывать, сообщать) – краткое изложение в письменной форме определенного научного материала: содержания книги, научной теории, научной проблемы и т.д.

Реферат представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание.

Таким образом, в традиционном “латинском” смысле реферат — это творческий доклад или изложение содержания научной работы. Именно в этом смысле реферат как творческая форма индивидуальной работы студента широко используется во всех гуманитарных науках.

Можно выделить следующие типы рефератов.

1). «Реферат — научное исследование» (РНИ)

«Реферат — научное исследование» — наиболее распространенный тип студенческой реферативной работы. Форма и содержание данного типа реферата творчески излагают содержание той или иной темы научного культурологического исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и студента в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей студента, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Творчески работающий студент может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, исходя от противного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном социогуманитарном научном поиске студента (что очень трудно для первокурсника), сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Выбор темы должен быть объяснен автором. Важную роль в подобном типе реферата играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы, её новизне и объёму можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В «реферате — научном исследовании» обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор в конце страницы дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчёт по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объем которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объем. Оба типа реферата обычно оформляются либо в распечатанном виде, либо в электронном варианте.

2). «Реферат-дискурс» (РД)

«Реферат-дискурс» является особой формой РНИ, предполагающей все основные требования, которые предъявляются к студенческой работе и описаны выше. Особенностью (РД) — «реферата-дискурса» является форма изложения материала, представляющая собой подбор цитат различных мыслителей и ученых по данной теме. Понятие «дискурс», введенное в середине нашего века французскими структуралистами, и обозначает в самом общем виде «речь, беседу». Студент как бы беседует с великими мыслителями по данной проблеме, составляя свою хрестоматию по исследуемой проблеме. В процессе работы он знакомится с трудами ученых. Работы типа РД предполагают прочтение большого числа источников, что требует от студента хорошего знания литературы по теме исследования.

Структура реферата.

Как и всякое научное исследование, реферат должен иметь четкую структуру. В ней должны присутствовать следующие компоненты: титульный лист, оглавление, введение, историческая и теоретическая (при необходимости и практическая) части, заключение, список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, её новизна (при необходимости научная и практическая значимость), выделяется цель, ставятся задачи, объект и предмет творческого исследования (при необходимости указывается гипотеза); рассматриваются основные литературные источники. В исторической части освещается выбранная эпоха, интерпретируются основные характеристики культуры того времени, в теоретической – рассматриваются основные понятия и эволюция взглядов на данную проблему. В заключении на основании поставленной цели и экспонированных задач приводятся основные выводы, к которым в результате написания реферата пришёл студент (при наличии – гипотезы, приводится подтверждение или опровержение последней). В списке использованных источников указываются источники, с которыми работал студент при написании реферата, они могут быть как литературные, так и интерактивные (электронные). Список использованных источников оформляется в соответствии с существующими библиографическими требованиями.

1.5. Методические рекомендации по выполнению кейс-задания

Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Основные шаги:

1. Выпишите ключевые идеи кейса.
2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.
3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.
4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Продумайте, какие положения и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс

для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

1.6. Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц и схем.

При решении теста необходимо:

- внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся;
- начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать затруднения;
- внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях;
- если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться;
- рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к групповой дискуссии

Групповая дискуссия – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.

При подготовке к дискуссии следует проанализировать информацию и выработать собственную точку зрения на конкретную проблему. Нужно продумать факты для аргументации своей точки зрения.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Основным источником подготовки к экзамену является рекомендуемая литература и конспекты лекций. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

По окончании ответа преподаватель, принимающий экзамен, может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

При подготовке к ответу студенту рекомендуется составить план ответа на каждый вопрос. Положительным также будет стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней.

1.9. Инструкция по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такого, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

2. Планы практических занятий

Практические занятия 1-3.

Тема.

Методологические основы процесса проектирования оказываемых услуг. Особенности анализа и синтеза в процессе проектирования

План

1. Различия и взаимосвязь систем управления в исследуемых предметных областях.
2. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.
3. Анализ и синтез эргатических систем управления.
4. Анализ и синтез организационных систем управления (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова структура предметной области, и каково в ней место процессов оказания сервисных услуг?
2. Дайте понятие бизнес-процессов. Каковы требования, предъявляемые к моделированию бизнес-процессов?
3. Что из себя представляет технология процессуального проектирования в сервисной деятельности?
4. Приведите примеры бизнес-процессов, подлежащих моделированию в сервисной деятельности (подготовьтесь к групповой дискуссии).
5. Каковы основы технологии реализации проектирования эргатических процессов и систем?
6. Что из себя представляет синтез организационных систем управления, и как он связан с проектированием процесса оказания услуг?

Задание для самостоятельной работы:

Составить глоссарий

Кейс-задание

Некоторая компания, занимается издательской деятельностью. В своей работе она может использовать разработанную для нее базу данных. Компания имеет три дочерних издательства.

Изданию каждой книги предшествует подписание издательством контракта с автором или коллективом авторов. Книга может быть издана только в издательстве, подписавшем контракт. В контракте оговаривается размер гонорара (другие возможные атрибуты контракта не учитывать).

Автор может написать несколько книг. Книга может быть написана несколькими авторами. Порядок фамилий авторов на первой странице является критической информацией, так как влияет на получаемый ими гонорар.

Книга для издания принимается после редактирования. Один и тот же редактор может работать над несколькими книгами. У каждой книги может быть несколько редакторов.

Постановка задачи:

Для заданного описания предметной области построить модель процессов оказания сервисных услуг AS-IS средствами Microsoft Visio, в соответствии с методологиями функционального и процессуального моделирования. В соответствии с представленным описанием выделить реализуемые направления совершенствования процессов оказания услуг характерные для модели TO-BE, и выполнить ее построение. Определить количественные и качественные показатели, которые могут быть улучшены в структуре деятельности реального предприятия в результате перепроектирования реализуемых бизнес-процессов.

Практические занятия 4-6 **Тема: Проблематика предметной области**

План

1. Цель формулирования и особенности формализации проблемы. Подходы, обеспечивающие четкое формулирование проблемы.
2. Практические аспекты диагностики проблем (подготовьтесь к групповой дискуссии).
3. Процедуры формирования целей. Порядок построения "дерева целей" и обеспечения его полноты.
4. Процедуры этапа «выявления путей достижения целей» и их оценка.

Литература: 1, 2, 3.

Темы рефератов:

1. Особенности системного анализа инновационных проблем в процессе проектирования оказываемых услуг.
2. Диагностика проблем в рамках исследования процессов и систем предприятий сервиса.
3. Порядок построения "дерева целей", "дерева проблем", и "дерева решений" в рамках исследования процессов и систем.
4. Особенности процесса проектирования оказываемых услуг.
5. Сущность и содержание анализа и синтеза в процессе проектирования оказываемых услуг.
6. Этапы анализа и синтеза процессуальной модели оказываемых услуг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы глобальные и локальные цели формулирования и формализации проблем в структуре рассматриваемой предметной области (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
2. Каковы основные подходы, обеспечивающие четкое формулирование проблемы?
3. Как производится диагностика проблем в структуре предметной области?
4. Каков порядок построения "дерева целей" и проведения его анализа?
5. Каковы процедуры этапа «выявления путей достижения

целей» и как производится их оценка?

6. Какие инструментальные средства можно использовать для формализации информации о предметной области в процессе проектирования оказания услуг?

Задание для самостоятельной работы:

1. Составить глоссарий
2. Кейс-задание

В рамках функционирования оздоровительного центра, основными субъектами являются администратор центра при работе с клиентами и бухгалтер. В своей работе оздоровительный центр может использовать разработанную для него базу данных.

Администратор должен руководствоваться информацией о расписании занятий, о количестве тренируемых и числе свободных мест в каждой группе, о тренерах. В каждой группе тренируется не менее 5 и не более 10 человек. В расписании отражается номер группы, день недели, время занятий, фамилия тренера. Каждая группа может заниматься несколько раз в неделю, время занятий при этом одно и то же.

Каждый клиент может приобрести несколько абонементов в разные группы. Стоимость абонемента зависит от вида занятий и времени их проведения. В случае отмены занятий администратор должен сообщить об этом клиентам. Каждый клиент центра проходит обязательную регистрацию с указанием его фамилии, имени, отчества, адреса и телефона, а также номера группы.

Тренер может работать с несколькими группами в соответствии с расписанием. Кроме того, в общей системе учета предприятия также учтена информация о тренерах, которые на текущий момент не ведут ни одной группы. Администратор осуществляет контроль за деятельностью оздоровительного центра. Он же учитывает количество проданных абонементов и суммы вырученных средств.

Постановка задачи:

Для заданного описания предметной области построить модель процессов оказания сервисных услуг AS-IS средствами Microsoft Visio, в соответствии с методологиями функционального и процессуального моделирования. В соответствии с представленным описанием выделить реализуемые направления совершенствования процессов оказания услуг характерные для модели TO-BE, и выполнить ее построение. Определить количественные и качественные показатели, которые могут быть улучшены в структуре деятельности реального предприятия в результате перепроектирования реализуемых бизнес-процессов.

3. Подготовьте презентацию «Процедуры формирования целей. Порядок построения "дерева целей" и обеспечения его полноты».

Практические занятия 7-9.

Тема: Методология исследования предметной области при проектировании оказываемых услуг

План

1. Исследование предметной области и его роль в совершенствовании экономических процессов и систем.
2. Методы эмпирического и теоретического исследований.
3. Методы формально-правового анализа.
4. Фактологическое обеспечение исследования.
5. Методы экономического и статистического анализа при проектировании.
6. Проблематика исследований предметной области.

7. Методы формализации данных.

Литература: 1, 2, 3.

Доклады:

1. Фактологическое обеспечение в проектировании процесса оказания услуг.
2. Формально-правовое исследование в проектировании процесса оказания услуг.
3. Методы формализации данных в исследовании процессов и систем.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова этапность проведения исследования предметной области и его роль в совершенствовании процессов оказания услуг?
2. Перечислите и охарактеризуйте методы эмпирического и теоретического исследований, применяемых в процессе проектирования оказания услуг в рамках конкретной предметной области.
3. Для чего в проектировании процессов оказания услуг применяются методы формально-правового анализа?
4. Как производится фактологическое обеспечение исследования при проектировании процессов оказания услуг?
5. Перечислите методы экономического и статистического анализа при проектировании процессов оказания услуг (подготовьтесь к групповой дискуссии).
6. Какие методы формализации данных применимы в процессе проектирования оказания услуг? Каковы их преимущества и недостатки?
7. Какие подходы существуют к проектированию процессов оказания услуг (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задание для самостоятельной работы:

Составить глоссарий

Кейс-задание

Фирма имеет несколько складов. Каждый склад имеет свое наименование.

Каждый товар может храниться на нескольких складах и быть проданным с любого склада. Каждый товар имеет наименование, текущую цену, характеризуется единицей измерений. Цена одно и того же вида товара может быть разной в зависимости от времени поступления на склад. Цена одного и того же товара в разных накладных, выписанных в разное время, может быть различной.

Покупатели покупают товар, получая при этом накладные, в которые внесены данные о количестве и цене купленного товара. Кроме того, каждая накладная имеет уникальный номер, содержит дату выписки и общую сумму.

Каждый покупатель может получить несколько накладных. Каждая накладная обязана выписываться на одного покупателя. Каждая накладная должна содержать хотя бы один товар. Каждый товар может быть продан нескольким покупателям по нескольким накладным.

Каждая накладная должна быть выписана с определенного склада, и с любого склада может быть выписано много накладных. Каждый покупатель является юридическим лицом и имеет наименование, адрес, банковские реквизиты.

Постановка задачи:

Для заданного описания предметной области построить модель процессов оказания сервисных услуг AS-IS средствами Microsoft Visio, в соответствии с методологиями функционального и процессуального моделирования. В соответствии с представленным описанием выделить реализуемые направления совершенствования процессов оказания услуг характерные для модели TO-BE, и выполнить ее построение. Определить

количественные и качественные показатели, которые могут быть улучшены в структуре деятельности реального предприятия в результате перепроектирования реализуемых бизнес-процессов.

Практические занятия 10-12.

Тема: Методы исследования предметной области

План

1. Классификация методов исследования предметной области.
2. Эвристические методы исследования предметной области.
3. Формализованные методы исследования предметной области.
4. Статистические методы исследования предметной области.
5. Детерминированные методы исследования предметной области.
6. Методы безусловной оптимизации при исследовании процессов и систем.
7. Практические аспекты применения различных методов исследования при проектировании процессов оказания услуг.
8. Основные направления совершенствования исследования предметной области.

Литература: 1, 2, 3.

Доклады:

1. Использование методов математического программирования в рамках исследования процессов и систем.
2. Использование методов теории принятия решений в рамках исследования процессов и систем.
3. Использование методов теории игр в рамках исследования процессов и систем (подготовьтесь к групповой дискуссии).
4. Использование методов теории эффективности, в рамках определения лучшего варианта при проектировании процесса оказания услуг.
5. Технологии формализации представлений исследуемых процессов и систем.

Вопросы для самоконтроля:

1. Определите практические основы и рекомендации для применения методов исследования предметной области в процессе проектирования оказания услуг (подготовьтесь к групповой дискуссии).
2. Для чего в проектировании процессов оказания услуг применяются эвристические методы исследования предметной области?
3. Какие требования предъявляются к формализации в структуре проектирования процессов оказания услуг?
4. Как связаны детерминированные методы исследования предметной области и технология проектирования процессов оказания услуг?
5. Как при проектировании процессов оказания услуг применяются методы безусловной оптимизации?
6. Как определяются направления совершенствования исследования предметной области и реализуемых бизнес-процессов?

Задание для самостоятельной работы:

1. Фирма занимается ремонтом квартир. С каждым клиентом фирма заключает договор, в который вносятся данные о клиенте (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, факс), данные о ремонтируемом помещении (адрес, телефон), даты начала и окончания работы, стоимость работ. Одновременно с договором составляется смета с

указанием видов работ, их объема и стоимости, материалов, количества и стоимости материалов. Стоимость работ по договору не меняется.

Каждый клиент может заключить несколько договоров по ремонту разных помещений или одного и того же помещения.

Виды работ и их стоимость определяются согласно перечню работ, утвержденным директором фирмы. В перечень по каждому виду работ включены сроки предъявления клиентом претензий.

Материалы для ремонта берутся из имеющихся на складе фирмы. Каждый материал имеет свой идентификационный код. Если подобный материал поступает на склад по новой цене, то вновь поступивший материал получает новый идентификационный код. Допускается при выполнении работ по одному договору использовать один и тот же материал по разным ценам. При заключении договора в складских документах в соответствии с планируемым использованием оперативно уменьшается количество материалов.

Работы по договору завершаются актом приемки-сдачи, где указываются фактическая дата окончания работ. Каждый договор закрывается одним актом. Договор и акт хранятся в течение двух лет. Отсчет времени идет с момента подписания акта приемки-сдачи.

Постановка задачи:

Для заданного описания предметной области построить модель процессов оказания сервисных услуг AS-IS средствами Microsoft Visio, в соответствии с методологиями функционального и процессуального моделирования. В соответствии с представленным описанием выделить реализуемые направления совершенствования процессов оказания услуг характерные для модели TO-BE, и выполнить ее построение. Определить количественные и качественные показатели, которые могут быть улучшены в структуре деятельности реального предприятия в результате перепроектирования реализуемых бизнес-процессов.

2. Подготовьте презентацию на тему «Основные направления совершенствования процесса оказания услуг».

Практические занятия 13-15.

Тема: Синтез процесса оказания услуг в деятельности предприятий сервиса

План

1. Понятие и этапы синтеза процессов и систем в рамках исследования предметной области.
2. Синтез процесса оказания услуг методами оптимизации (подготовьтесь к групповой дискуссии).
3. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.
4. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.
5. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.
6. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.

Литература: 1, 2, 3.

Темы рефератов:

1. Основы функционально-информационной структуры и порядок ее формирования.
2. Цели анализа функционирования системы сервиса в рамках проектирования процессов оказания услуг.

3. Теория катастроф в исследовании систем и процессов.
4. Направления и методы прогнозирования развития систем при проектировании процессов оказания услуг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как осуществляется синтез процессов оказания услуг в различных предметных областях?
2. Как осуществляется синтез процесса оказания услуг методами оптимизации.? В чем основная суть данного процесса?
3. Как осуществляется синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования? Каковы характеристики предметной области учитываемые в процессе проектирования?
4. Как производится анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории?
5. Каковы основы практического применения методов теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг? Приведите примеры.
6. Определите основные направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг (подготовьтесь к групповой дискуссии). Какова технология прогнозирования?

Задание для самостоятельной работы:

Составить глоссарий

В деятельности предприятия заказы (бланки заказов) поступают от заказчика, подвергаются входному контролю и сортировке. Если заказ не отвечает номенклатуре товаров или оформлен неправильно, то он аннулируется с соответствующим уведомлением заказчика.

Если заказ не обеспечен складскими запасами, то отправляется заявка на товар производителю. После оплаты товара компанией и поступления требуемого товара на склад компании заказ становится обеспеченным.

В случае правильного оформления заказа и наличия товара на складе заказ реализуется: заказчику выписывается счет и после получения платежей ему отправляется товар с сопроводительной накладной.

Постановка задачи:

Для заданного описания предметной области построить модель процессов оказания сервисных услуг AS-IS средствами Microsoft Visio, в соответствии с методологиями функционального и процессуального моделирования. В соответствии с представленным описанием выделить реализуемые направления совершенствования процессов оказания услуг характерные для модели TO-BE, и выполнить ее построение. Определить количественные и качественные показатели, которые могут быть улучшены в структуре деятельности реального предприятия в результате перепроектирования реализуемых бизнес-процессов.