

УДК 338.46(075)  
ББК 65.206я73  
П79

Авторы:

*Е. В. Храпова, Е. А. Балашова,  
Н. М. Калинина, С. В. Тарута, О. Ю. Шевченко*

Рецензенты:

*Т. В. Конорева*, канд. экон. наук, доцент,  
декан факультета экономики и управления  
Омского филиала Финуниверситета;

*Ю. В. Шляпина*, канд. экон. наук,  
доцент кафедры экономики и управления на транспорте  
Омского института водного транспорта (филиал ФГБОУ ВО «СГУВТ»)

**Проектирование процесса оказания услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие /** Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина и др. ; Минобрнауки России, ОмГТУ. – Электрон. текст. дан. (1,52 Мб). – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2020. – 1 электрон. опт. диск. – Минимальные системные требования: процессор Intel Pentium 1,3 ГГц и выше; оперативная память 256 Мб и более; свободное место на жестком диске 260 Мб и более; операционная система Microsoft Windows XP/Vista/7/10; разрешение экрана 1024×768 и выше; акустическая система не требуется; дополнительные программные средства Adobe Acrobat Reader 5.0 и выше. – ISBN 978-5-8149-3164-1.

Рассмотрены характеристики содержания услуги, принципы проектирования сервисной деятельности. Раскрыты современные методологические подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный. Изложены особенности проектирования методов предоставления услуг и форм обслуживания, дана сравнительная характеристика современных информационных технологий автоматизации деятельности в сфере сервиса недвижимости.

Издание предназначено для студентов всех форм обучения по направлению 43.03.01, студентов других направлений, изучающих вопросы проектирования процесса оказания услуг в сфере сервиса недвижимости, а также аспирантов, преподавателей и руководителей всех уровней.

Редактор *Е. В. Осикина*

Компьютерная верстка *Ю. П. Шелехиной*

*Для дизайна этикетки использованы материалы  
из открытых интернет-источников*

---

Сводный темплан 2020 г.  
Подписано к использованию 05.11.20.  
Объем 1,52 Мб.

© ОмГТУ, 2020

## ПРЕДИСЛОВИЕ

В постиндустриальном обществе услуги играют важную роль. В сфере услуг занято 50–80 % работающих, она является одной из самых перспективных отраслей экономики. Сегодня как развитые, так и развивающиеся страны ставят перед собой задачу – ускорить развитие сферы услуг для воздействия на экономический рост.

В современном мире сфера услуг развивается более быстрыми темпами, чем производственная сфера. Она очень чутко реагирует на потребности рынка. Постоянно открываются новые торговые точки, предприятия общественного питания, гостиницы, предлагается огромный выбор в индустрии развлечений. Научно-технический прогресс обусловил появление на рынке принципиально новых услуг: оплата за товары через кредитные карты, интернет-продажи. Все это способствует экономическому росту в стране, улучшению качества жизни населения.

Особенности проектирования услуг определяются их свойствами. Проектирование системы предоставления услуг предусматривает решение вопросов, которые связаны с обеспечением процесса обслуживания. Технология включает ресурсы и знания, необходимые для достижения практических целей. В процессе проектирования услуга должна обеспечиваться всеми необходимыми ресурсами, персоналом, информацией.

Важно, чтобы услуга не вызывала вопросов со стороны клиента и не выглядела нелепо. Поэтому необходимо создать четкую систему учета, анализа и оценки управления услугой для определения контактов и уровня участия потребителей в процессе обслуживания. Вместе с тем необходимо создать такую систему предоставления услуг, которая будет гибкой и надежной. Когда возникнет непредвиденная ситуация (а они возникают часто), система должна оперативно отреагировать на ситуацию и найти нестандартное решение. В то же время сотрудникам необходима свобода в принятии решений для действий в соответствии с ситуацией.

Качество и результат не могут быть постоянными – следует продолжать мониторинг отзывов потребителей, инспектировать и мотивировать персонал, улучшать услуги. Система обслуживания должна быть привлекательной для потребителей и сотрудников. Только в совокупности эти параметры дадут ощутимый результат.

Проектирование процесса оказания услуг – комплексная задача, при решении которой важную роль играет оптимизация структуры и, как следствие, минимизация издержек, немаловажным фактором является учет новых технологий в сфере услуг: создание автоматизированных офисов (текстовые редакторы, электронные таблицы, локальные сети, распределенные базы данных, электронная почта, факс, электронный обмен данными через интернет и т. д.); использование систем распознавания образов (сканирование кодов, информации и т. д.); применение систем принятия решений и экспертных систем на основе автоматизации и т. д.

Предлагаемое учебное пособие позволит приобрести профессиональные знания в изучаемой области, поскольку опирается на обширную эмпирическую базу, отражающую тенденции развития подходов к проектированию процесса оказания услуг. Авторами рассмотрены основное содержание и сущность проектирования этого процесса. Логически построенная структура издания позволила охватить широкий круг проблем, от трактовки понятия «услуги» и классификационных признаков до автоматизации процесса проектирования услуг в контексте повышения их качества и совершенствования сервисного взаимодействия с клиентом.

Структура и содержание учебного пособия разработаны с учетом требований ФГОС ВО и ООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Изучение материалов позволит студентам сформировать профессиональные компетенции в части организации и осуществления расчетно-экономической, аналитической и организационно-управленческой деятельности, а также поможет в поиске путей повышения эффективности проектирования процесса оказания услуг.

Учебное пособие подготовлено авторским коллективом в следующем составе: Е. В. Храпова – глава 3; Е. А. Балашова – глава 4; Н. М. Калинина – глава 2; С. В. Тарута – введение, заключение; О. Ю. Шевченко – глава 1.