

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ МОДЫ И КРАСОТЫ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний об основах эффективного проектирования услуг в индустрии моды и красоты.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. Для освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Информатика», «Информационные технологии в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Антропометрия индивидуального потребителя», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Информационные сети и базы данных», «Искусство создания имиджа», «Композиция костюма», «Компьютерное моделирование», «Конструирование изделий из перспективных материалов», «Конструирование одежды», «Менеджмент качества в сервисной деятельности», «Моделирование и макетирование одежды», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Основы косметологии, стилистики и макияжа», «Парикмахерское и постижерное искусство», «Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты», «Система автоматизированного проектирования одежды», «Социальные технологии в сервисе», «Стилистика и художественное моделирование», «Технология швейных изделий», «Художественная обработка материалов», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основы разработки структуры сервисной компании;
- сущность проектирования процессов в сервисной деятельности;
- основы разработки системы документооборота;
- основы проектирования предприятий сервиса;
- основы проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;
- основы разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- основы разработки бюджетной документации на создание сервиса;

уметь

- формулировать требования эффективной реализации процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты;
- определять параметры предприятий сервиса;
- определять параметры технологических процессов на предприятиях сервиса;
- определять параметры системы управления качеством сервисных услуг;
- формулировать требования эффективной разработки бюджетной документации на создание сервиса;

владеть

- методикой разработки проектов сервисной деятельности;
- методикой разработки системы документооборота;
- основными методиками проектирования предприятий сервиса;
- основными методами проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;
- методикой разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- методикой разработки бюджетной документации на создание сервиса.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 4,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 144 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 22 ч., СРС – 118 ч.),

распределение по семестрам – 5 курс, лето,

форма и место отчётности – аттестация с оценкой (5 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Разработка структуры сервисной компании.

Цели и задачи предприятий сервиса, их организационно-экономические и технологические особенности. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса, их взаимосвязи. Стохастический характер поступления заказов. Типы предприятий, оборудования. Структура сервисного предприятия. Характеристика основных производственных подразделений. Мощности предприятий сервиса. Цели и задачи структурных подразделений. Разработка положения о структурном подразделении. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции).

Разработка системы документооборота.

Документы в системе информационного менеджмента. Стадии жизненного цикла документа. Организация документооборота. Документооборот в территориально распределенном бизнес-процессе. Электронный документооборот. Требования к оформлению документов и приданию им юридической силы. Этапы внедрения системы электронного документооборота. Системы электронного документооборота на российском рынке. Особенности документооборота. Автоматизация документооборота.

Проектирование предприятий сервиса.

Проектирование нового предприятия. Состав работников предприятия. Нормы и правила проектирования. Требования к функциональным группам помещений. Требования пожарной безопасности. Требования к инженерному обеспечению и параметрам внутренней среды. Проектирование подразделений контактной зоны. Состав производственных участков и цехов предприятий сервиса различных типов. Требования к расположению производственных цехов и участков. Схемы грузопотоков предприятий сервиса различных типов. Определение расходов сервисного предприятия на энергоносители. Расчет

потребления количества электроэнергии. Расход сжатого воздуха. Расчет потребляемого количества воды. Методика расчета производственной программы. Выбор типа и мощности проектируемого предприятия, объема работ. Расчет числа рабочих и бригад швейных цехов. Определение численности рабочих и служащих, технологический расчет и планировка производственных зон и участков по укрупненным показателям. Выбор схемы поэтажной планировки технологических процессов и производственных помещений. Проектирование организации швейного производства. Типы швейных предприятий. Предварительный расчет и компоновка площадей помещений проектируемого предприятия.

Проектирование технологических процессов на предприятиях сервиса. Производственный и технологический процессы как основа проектирования. Общие сведения о типах процессов. Факторы, определяющие типы процессов. Типы технологических процессов. Принципы организации производственного процесса. Формы организации производственного процесса. Принципы построения процессов и условия согласования времени операций. Выбор объекта, методов обработки и типов процессов. Согласование времени операций и составление технологических схем. Оценка технологических процессов. Транспортные средства, размещение оборудования и рабочих мест в технологических процессах. Задачи предварительного расчета процессов и площадей цехов. Общая характеристика процесса обслуживания. Технология производства услуг в зависимости от вида предприятия сервиса. Задачи и функции производственных участков предприятий сервиса. Зависимость последовательности операций технологического процесса производственных участков от типа предприятия, видов и форм предоставляемых услуг, организации обслуживания населения и других факторов. Проектирование производственных участков предприятий сервиса различного типа. Определение исходных данных для расчета численности работающих, оборудования и площади производственных участков. Выбор прогрессивной формы организации технологического процесса обслуживания. Основные требования к размещению рабочих мест и оборудования производственных участков Факторы, определяющие эффективность и качество процесса оказания услуг. Оборудование предприятий сервиса. Причины снижения эксплуатационных свойств оборудования. Схема технологического процесса ремонта оборудования. Система технического обслуживания и ремонта оборудования. Типы и организационные формы технологических процессов швейных цехов. Факторы, характеризующие типы процессов. Характеристика типов процессов. Принципы построения технологических процессов. Организация поточного производства в швейных цехах. Характеристика технологических потоков швейных цехов. Классификация потоков. Типы потоков. Принципы построения и элементы расчета потоков. Системный подход к организационно-технологическому построению швейных потоков. Характеристика требований к построению швейных потоков как системы. Этапы проектирования и исходные данные для расчета потоков швейных цехов. Компоновка организационных операций потока. Преобразование структуры технологических связей операций по изготовлению швейных изделий. Требования к построению элементов потока — организационных операций. Составление организационно-технологической схемы потока. Анализ организационно-технологического построения потока. Разработка организационно-технологической структуры швейного потока. Выбор транспортных средств для перемещения предметов труда. Формирование планировочного решения швейного потока, цеха. Технологические расчеты цеха (участка) окончательной влажно-тепловой обработки и отделки изделий. Расчет основных технико-экономических показателей потока. Этапы проектирования технологических процессов. Выбор объекта для проектирования технологических процессов. Конструктивно-технологическая оценка моделей как объекта проектирования технологических процессов. Конфекционирование материалов. Выбор рациональной последовательности сборки изделия. Разработка исходной информации для проектирования технологических процессов. Выбор и экономическая оценка методов обработки. Способы представления исходной информации для проектирования технологических процессов. Предварительный расчет технологических процессов. Выбор рациональной мощности технологических процессов. Организационно-

технологическое построение процессов. Формирование организационных операций технологического процесса. Разработка организационно-технологической схемы процесса. Анализ организационно-технологического построения процесса. Планировка швейного цеха. Транспортные средства швейных цехов. Научные основы совершенствования технологических процессов изготовления одежды по индивидуальным заказам. Принципы построения поточных технологических процессов изготовления одежды по индивидуальным заказам. Конструктивная преемственность изделий одежды, изготавливаемой по индивидуальным заказам. Технологическая преемственность изделий одежды, изготавливаемой по индивидуальным заказам. Механизация и автоматизация процессов на основе использования технологического оборудования «гибкой» конструкции. Критерии и показатели прогрессивности технологических процессов. Показатели уровня технологии. Показатели степени прогрессивности технологического оборудования. Показатели степени совершенства организационных форм технологических процессов. Методы повышения ритмичности и непрерывности технологических процессов. Проектирование технологических процессов швейных цехов. Принципы построения потоков и условия согласования времени операций. Движение изделий в потоках швейного производства. Выбор фасонов изделий. Выбор методов обработки и составление последовательности операций. Предварительный расчет потоков швейного цеха. Согласование времени операций и составление технологических схем. Согласование времени операций. Составление технологической схемы. Распланировка рабочих мест и технологический расчет транспортеров. Распланировка рабочих мест. Технологический расчет транспортеров. Проектирование процесса подготовки производства швейных изделий. Формирование исходной информации. Проектирование организации процесса конструкторско-технологической подготовки производства швейных изделий. Задачи конструкторско-технологической подготовки производства швейных изделий. Структура экспериментального цеха. Организация процесса подготовки моделей к запуску в производство. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков экспериментального цеха. Формирование планировочного решения экспериментального цеха. Проектирование организации производственного процесса подготовки материалов к раскрою. Задачи процесса подготовки материалов к раскрою. Структура подготовительного цеха. Организация производственного процесса подготовки материалов к раскрою. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков подготовительного цеха. Формирование планировочного решения подготовительного цеха. Проектирование организации производственного процесса раскроя материалов. Задачи процесса раскроя материалов. Структура раскройного цеха. Организация производственного процесса раскроя материалов. Расчет рабочей силы, оборудования и площадей участков раскройного цеха. Формирование планировочного решения раскройного цеха. Проектирование склада готовой продукции. Организация производственного процесса хранения готовой продукции. Расчет склада готовой продукции. Формирование планировочного решения склада готовой продукции. Методика проектирования схем технологического процесса производства изделий из кожи. Разработка технологической схемы и технологического процесса. Разработка методики производства (технологических и инструкционных карт). Проектирование схем технологического процесса производства обуви. Обработка деталей низа. Обработка деталей верха и сборка их в заготовку. Формование заготовки на колодке. Подготовка следа обуви к креплению и процесс прикрепления. Механическая обработка низа (включая прикрепление каблука) и физико-химическая отделка обуви.

Разработка системы управления качеством сервисных услуг.

Общая характеристика управления качеством на предприятиях, его основные принципы. Технологические методы управления качеством ремонтов. Технологические показатели качества, их содержание и характеристики. Принципы мониторинга рабочих процессов и их общая характеристика. Принципы организации деятельности службы (отдела) технического контроля качества. Принципы менеджмента качества в области непосредственной работы с заказчиком.

Разработка бюджетной документации на создание сервиса.
Финансовая структура предприятия. Структура бюджетов. Бюджетный регламент.
Особенности разработки бюджетов на сервисном предприятии. Субъекты бюджетирования.
Документация бюджетирования.

6. Разработчик

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».