

# Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса: вербальные модели процессов и систем сервиса

Лекция 4

Голубева Татьяна  
Брониславовна

# Вербальная модель

- *Вербальная модель в сервисе (краткое описание)* – это набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг.
- К вербальным моделям можно отнести тексты, описывающие алгоритмы деятельности, а также текстовое описание объектов и процессов – стандарты, инструкции, программы, расписания и др.

# Пример вербальной модели: модель карьеры

- Исследователи выделяют четыре основных моделей карьеры – «трамплин», «лестница», «змея», «перепутье».
- *Трамплин.* Жизненный путь работника состоит из длительного подъема по служебной лестнице с постепенным ростом его потенциала, знаний, опыта, квалификации и постепенным переходом на более сложные и лучше оплачиваемые должности. На определенном этапе работник занимает высшую для себя должность и старается удержаться на ней.

# Пример вербальной модели: модель карьеры

- *Лестница.* Каждая ступень служебной карьеры представляет собой определенную должность, которую работник, трудясь с полной отдачей, занимает фиксированное время, к примеру, не более пяти лет. С ростом квалификации, творческого потенциала и производственного опыта работник занимает более сложные и лучше оплачиваемые должности. Верхней ступени служебной карьеры работник достигнет в период накопления большого опыта, приобретения высокой квалификации, широты кругозора, профессиональных знаний и умений.

# Пример вербальной модели: модель карьеры

- *Змея.* Работник «горизонтально» перемещается с одной должности на другую на непродолжительное время (1-2 года), что дает ему возможность более глубоко изучить конкретные функции управления, которые пригодятся на вышестоящей должности.

# Пример вербальной модели: модель карьеры

- *Перепутье.* Работник по истечении определенного срока работы проходит аттестацию, по результатам которой принимается решение о повышении, понижении или перемещении в должности.
- Многообразии вариантов карьеры часто получается за счет сочетания этих моделей.

# ГОСТ Р 50681-2010

## Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

- модель туристской услуги: Набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.
- При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 53522 и учитывают следующие факторы:
  - вид туристской услуги;
  - основную направленность/назначение туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия и др.);
  - маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т.п.);
  - перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);
  - метод обслуживания туристов;
  - перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих дополнительные услуги (организация досуга, консалтинговые, информационные и другие услуги).

# Вербальная модель экскурсии

- Согласно ГОСТ Р 50681- 2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» проектирование путешествия предусматривает согласование возможностей предприятия, осуществляющего это проектирование, с запросами туристов. В ст. 4.1 данного ГОСТ указывается, что проектная документация должна содержать требования безопасности, обеспечивающие в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, охрану окружающей среды. Характеристики услуги должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. В проект необходимо включать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и для окружающей среды.

# Вербальная модель экскурсии

- Документация, отражающая требования к любому виду обслуживания туристов, содержит:
- - описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- - характеристики процессов обслуживания туристов;
- - требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- - необходимое количество персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- - договорное обеспечение обслуживания;
- - гарантии обслуживания туристов;
- - согласования с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического контроля, пожарного надзора и др.

# Вербальная модель экскурсии

- Проектирование процесса обслуживания туристов в туристском бюро осуществляется по отдельным этапам предоставления услуги и с обязательным составлением для каждого из них технологических карт. Результатом проектирования туристской услуги является технологическая документация (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и пр.).
- Проектирование услуги предусматривает два этапа:
- а) проектирование каждой экскурсии, включаемого в услугу «туристское путешествие», в соответствии с программой обслуживания туристов;
- б) проектирование услуги «экскурсия» в целом.
- Краткое описание услуги «экскурсия» составляется на основе изучения потребностей и платежеспособности населения, спроса на виды туристских путешествий, а также на основе изучения возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе. Оно конкретизируется в проекте программы обслуживания туристов.

# Вербальная модель экскурсии

- Результатом проектирования модели экскурсии является правильное содержание:
  - - технологической карты туристского путешествия;
  - - графика загрузки предприятия - поставщика услуг;
  - - информационного листка к туристской путевке;
  - - программы обслуживания туристов.

# Вербальная модель: стандарт обслуживания – пример стандарта поселения гостя в отель

№	Что?	Как?	Почему?
1	Обратить на гостя внимание	В течение 30 секунд визуальный контакт, улыбка	Чтобы гость чувствовал себя желанным
2	Поприветствовать гостя	«Добро пожаловать в отель "... ». Чем могу Вам помочь?»	Для выяснения потребностей гостя
3	Узнать имя гостя или номер брони	Вежливо с улыбкой: «Разрешите узнать Ваше имя?»	Для получения нужной информации. Для использования его имени не менее одного раза при разговоре
4	Вручить гостю регистрационную карту	Вежливо с улыбкой гостю должна быть дана информация, что он должен заполнить, либо карта должна быть заполнена заранее в соответствии с предварительным бронированием	Для ускорения процесса регистрации. Вся процедура приема должна занимать не более 3 минут
5	Организовать сопровождение гостя в номер	«Разрешите проводить Вас в номер?» Идти на расстоянии одного шага впереди гостя. Назвать гостю номер его комнаты у двери. «Ваш номер (цифра)». Открыть дверь и пропустить гостя вперед. «Разрешите дать Вам информацию о Вашем номере?» Объяснить правила пользования выключателями, пультом дистанционного управления, ванной комнатой и душевой кабиной. Дать информацию о смене белья и уборке номера. Объяснить, что в номере одно одеяло, а второе может быть предоставлено только за дополнительную плату. Показать и объяснить содержание папки «Информация для гостя». «Всю необходимую информацию Вы можете найти в этой папке. Если у Вас возникнут дополнительные вопросы, все работники службы приема и размещения будут рады на них ответить. Желаю Вам приятного отдыха»	Дать гостю полную информацию о номере во избежание дальнейших недоразумений
6	Поинтересоваться, все ли устраивает гостя	В течение 40 минут после заселения по телефону: «Извините г-н (г-жа) ..., Вас беспокоит служба приема. Все ли Вас устраивает в номере?» Если у гостя возникают разумные пожелания, сделать все возможное для их выполнения	Для предупреждения жалоб и конфликтных ситуаций
7	Если номер не	Проводить гостя в фойе и предложить бесплатный напиток (сок, кофе, чай, вода). Во	Для снятия конфликтной

# Вывод

- Модели, выраженные обычным языком, широко распространены в практике сферы сервиса, где они являются некой направляющей идеей.

**Спасибо за внимание!**

