

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » ноября 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

«Проектирование процесса оказания услуг (туристско-рекреационное

проектирование)»

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
6 сем.	6,216	32	48		91	экзамен -45,
Итого	6,216	32	48		91	экзамен -45,

Владимир, 2015 г.

mpf

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью преподавания дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» является подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам проектирования процессов и оказания услуг в области гостеприимства и социально-культурного сервиса, а также выработка способности использовать данные знания в практической деятельности. 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.

Цели дисциплины:

- сформировать у студентов необходимые представления об особенностях проектирования процессов оказания услуг в области социально-культурного сервиса в современной России и, в целом, во всем мире;
- сформировать у студентов представления об основах проектирования, формирования и реализации оказания услуг в системе гостеприимства;
- раскрыть сложную, многомерную системную сущность проектирования в области социально-культурного сервиса, его общественную политику и связи;
- умения принимать управленческие решения в сфере проектирования процесса оказания услуг, основные принципы, методы, механизмы и способы их применения и реализации на практике;
- способность (готовность) к навыкам проектирования, разработки и реализации управленческих решений, в области социально-культурного сервиса.

Задачи дисциплины:

- способствовать приобретению навыков проектирования услуг, применения и реализации норм в сфере социально-культурного сервиса;
- сформировать у студентов универсальные и предметно-специализированные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере социально-культурного сервиса;
- ознакомиться с потенциалом совершенствования кадровых, финансовых и иных возможностей российского общества;
- 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 социально-культурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в вариативную часть дисциплин по выбору ОПОП бакалавров Б1.В.ДВ.6 по направлению 43.03.01 «Сервис», профилю «социально-культурный сервис», формирующих общие понятия и представления об услугах и о социально-культурном сервисе, является одной из базовых дисциплин, предназначенных для подготовки бакалавров по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком обучения – 4 года.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, правовому анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Технологические процессы в сервисе», «Турцентры» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- организовать процесс сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- 1) знать: технологию оказания услуг, потребности клиента (ОПК-2); организацию процесса оказания услуг, характеристики ресурсов и средств (ОПК-3); систему плановых показателей ПХД (ПК-2)
- 2) уметь: выстраивать отношения с клиентами, оптимально использовать ресурсы (ОПК-2); использовать организационные приемы в процессе оказания услуг (ОПК-3); планировать показатели ПХД (ПК-2)
- 3) владеть: отраслевыми нормами и нормативами (ОПК-2); технологией оказания услуг (ОПК-3); конъюнктурой рынка, спроса потребителей, основные параметры государственной социальной политики (ПК-2)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, общая трудоемкость 216 часов, в том числе лекции 32 часа, практических занятий – 48 часов, самостоятельная работа студентов 91 час.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	форма занятий						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практически	Лабораторные	Контрольные	СРС	КП/КР		
1	Основы проектирования процесса оказания услуг	6	1-3	6	6			10		6 час., 50%	
2	Конституционные и правовые основы оказания услуг	6	4-5	2	6			8		2 час., 25%	

3	Моделирование процессов в социально-культурном сервисе	6	6-10	8	12		19		10 час., 50%	Рейтинг-контроль 1
4	Проектирование (планирование) и организация процессов оказания услуг в социально-культурной деятельности	6	11-15	8	12		40		8 час., 40%	Рейтинг-контроль 2
5	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг	6	16-17	6	10	кр	14		6 час., 37%	Рейтинг-контроль 3
6	Итоговое занятие	6	18	2	2	кр				
Всего		6	18	32	48	кр	91		32 час., 40%	экзамен 45

Матрица соотнесения тем/ разделов учебной дисциплины/ модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-2	
Тема 1. Основы проектирования процесса оказания услуг	22	+	+	+	3
Тема 2. Конституционные и правовые основы оказания услуг	16	+	+	+	3
Тема 3. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе	39	+	+	+	3
Тема 4. Проектирование (планирование) и организация процессов оказания услуг в социально-культурной деятельности	60	+	+	+	3
Тема 5. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг	30	+	+	+	3
Итоговое занятие	2				
Экзамен	45	+	+	+	
Итого	216				
Вес компетенций		1	1	1	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Основы проектирования процесса оказания услуг-6 часов.

Услуга как особый вид деятельности. Структура и состав различных услуг. Особенности обслуживания клиентов. Услуга как вид деятельности всегда связана с получением одним человеком (субъектом) определенного блага (материального или нематериального характера) от другого человека или организации (субъекта). Услуга может быть предоставлена в материально-вещественной форме (доставка холодильника на дом, ремонт обуви...) или в нематериальной форме (медицинские, образовательные, страховые, социально-культурные услуги).

Различия процессов оказания услуг в материально-вещественной форме и нематериальной форме. Последовательность операций и процедур в процессе оказания услуг. Базовые основы оказания услуг: место, время, модель, гарантии, безопасность. Проектирование услуги невозможно без широкого комплекса знаний по составу, комплексу операций в услуге: возможных вариантов поведения субъекта в процессе оказания услуг, правил оказания типовых услуг, а также традиций, обычаев, законов и, естественно, конечного результата – чего необходимо достигнуть в процессе оказания услуг.

Тема 2. Конституционные и правовые основы оказания услуг-2 часа.

Основные конституционные права и обязанности граждан. Частное и коммерческое предпринимательство в сфере услуг. Законодательные основы сферы обслуживания населения: защита прав потребителей и потребительский экстремизм; безопасность сферы обслуживания, актуальность и необходимость их соблюдения. Правила оказания основных видов обслуживания: в сфере общественного питания, в гостиничной сфере в сфере туризма, в сферах транспорта, связи, социально-культурные нормы поведения. Правила предоставления услуг и необходимость учета особенностей и традиций местного населения.

Тема 3. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе-8 часов.

Сущность понятий «проектирование» (планирование), «техника», «технология» и «процесс оказания услуг». Состав услуги и ее структура: нормирование, подготовка услуги, подготовка субъекта, согласование, оказание услуги. Структура услуг: подготовка, сервисное и фирменное обслуживание. Виды процессов и технических средств, используемых в СКС. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии. Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса. Классификация процессов в социально-культурном сервисе.

Тема 4. Проектирование (планирование) и организация процессов оказания услуг в социально-культурной деятельности-8 часов.

Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций и ресурсов. Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил предоставления услуг. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности и нормирование поведения сотрудников, их подбор, квалификационные требования, расстановка, моральное и материальное стимулирование. Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества. Разработка и утверждение последовательности и регламентов предоставления услуг.

Тема 5. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг-6 часов.

Международный обмен информационными, инженерно-техническими, инжиниринговыми услугами. Технологизация управленческих решений. Глобализация труда творческих профессий.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. Основы проектирования процесса оказания услуг (дискуссия)

Практическое занятие № 1. Проектирование различных социально-культурных мероприятий. Состав услуг в мероприятии.

Практическое занятие № 2. Характеристики нематериальных услуг и услуг с материально-вещественным содержанием.

Практическое занятие № 3. Праздничные и познавательные программы, их состав и назначения.

Тема 2. Конституционные и правовые основы оказания услуг (диспут)

Практическое занятие № 4. Законодательные основы сферы обслуживания населения: защита прав потребителей и потребительский экстремизм; безопасность сферы обслуживания, актуальность и необходимость их соблюдения.

Практическое занятие № 5. Рассмотрение различных точек зрения на необходимость регламентирования прав, норм и правил поведения в сосуществовании социальных групп населения.

Практическое занятие № 6. Основные права, нормы и правила оказания услуг.

Тема 3. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе (дискуссия)

Практическое занятие № 7. Обсуждение понятий «проектирование» (планирование), «техника», «технология» и «процесс оказания услуг».

Практическое занятие № 8. Проектирование как планирование поведения в процессе оказания услуг.

Практическое занятие № 9. Виды технологических процессов и технических средств, используемых в СКС, взаимосвязь субъектов, техники и технологии.

Практическое занятие № 10. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.

Практическое занятие № 11. Факторы социальных технологий занятых в сфере социально-культурного сервиса.

Практическое занятие № 12. Классификация процессов в социально-культурном сервисе.

Тема 4. Организация и планирование социально-культурной деятельности (дискуссия)

Практическое занятие № 13. Планирование СКД, режимы труда, вознаграждение работников: гонорар и заработная плата.

Практическое занятие № 14. Экономика СКС: доходная и затратные составляющие.

Практическое занятие № 15. Реклама и продвижение мероприятий в СКС. Международный обмен информационными, инженерно-техническими, инжиниринговыми услугами.

Практическое занятие № 16. Планирование режимов обслуживания, их подбор, квалификационные требования, расстановка, моральное и материальное стимулирование.

Практическое занятие № 17. Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества.

Практическое занятие № 18. Планирование режимов труда сотрудников.

Тема 5. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг (дискуссия)

Практическое занятие № 19. Технологии продвижения туристического продукта.

Практическое занятие № 20. Технологии бронирования туров и гостиничных мест.

Практическое занятие № 21. Технологический процесс управления гостиницей.

Практическое занятие № 22. Основные тенденции технологии процессов услуг.

Практическое занятие № 23. Технологизация управленческих решений.

Практическое занятие № 24. Итоговое занятие. Контрольные работы

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДИСЦИПЛИНЫ

В лекционной форме используются все возможности преподавателя в т.ч. устное чтение лекций, демонстрация слайдов и фильмов, буклетов и брошюр, рассмотрение

ситуаций, деловые игры. В качестве закрепления пройденного материала возможно проведение выездных занятий, встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов в т.ч. сферы сервиса. Наиболее продуктивным является метод проблемного изложения с применением рейтинговой системы аттестации студентов в семестре.

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- дискуссии (темы 1, 3, 4, 5)
- диспут (тема 2)
- разбор конкретных ситуаций (темы 4,5)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 40 % аудиторных занятий. В теоретическом курсе заложены 11 часов дискуссий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг – контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление на практических занятиях.
5. Контрольная работа.
6. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой (по билетам).

Промежуточная аттестация

Промежуточным оценочным средством знаний студентов по дисциплине является – экзамен.

Перечень вопросов к экзамену

1. Цели и задачи дисциплины «проектирование процесса оказания услуг»
2. Место услуги в жизни человека. Спектр обслуживания
3. Состав услуги: нормирование, подготовка услуги, подготовка субъекта, согласование, оказание услуги.
4. Трудовая деятельность в сфере СКС
5. Особенности труда профессий в сфере обслуживания

6. Услуга как особый вид деятельности
7. Структура и состав различных услуг
8. Особенности обслуживания клиентов
9. Различия процессов оказания услуг в материально-вещественной форме и нематериальной форме
10. Последовательность операций и процедур в процессе оказания услуг
11. Базовые основы оказания услуг
12. Основные конституционные права и обязанности граждан
13. Частное и коммерческое предпринимательство в сфере услуг
14. Законодательные основы сферы обслуживания населения
15. Правила оказания основных видов обслуживания в сфере общественного питания
16. Правила оказания основных видов обслуживания в гостиничной сфере
17. Правила оказания основных видов обслуживания в сфере туризма
18. Правила оказания основных видов обслуживания в сфере транспорта
19. Правила оказания основных видов обслуживания в сфере связи
20. Социально-культурные нормы поведения персонала и клиентов
21. Состав услуги и ее структура
22. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии в процессе оказания услуг
23. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций и ресурсов
24. Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил предоставления услуг
25. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности
26. Нормирование поведения сотрудников,
27. Подбор кадров, квалификационные требования и их расстановка
28. Моральное и материальное стимулирование сотрудников сферы обслуживания
29. Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества

Перечень вопросов к рейтинг-контролю 1

1. Структура и состав услуги на примере(туруслуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания, развлекательных услуг, транспортных услуг)
2. Особенности обслуживания клиентов при оказании услуг.....(туруслуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания, развлекательных услуг, транспортных услуг)
3. Последовательность операций и процедур в процессе оказания услуг (туруслуг, гостиничных услуг, услуг общественного питания, развлекательных услуг, транспортных услуг)
4. Соблюдение правил и норм оказания типовых услуг
5. Безопасность сферы обслуживания

Перечень вопросов к рейтинг-контролю 2

6. Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил предоставления услуг
7. Нормирование услуги и поведения сотрудников
8. Подготовка услуги
9. Подготовка объекта
10. Согласование услуги

Перечень вопросов к рейтинг-контролю 3

11. Оказание услуги
12. Планирование режимов обслуживания с учетом норм безопасности
13. Подбор и квалификационные требования к персоналу
14. Моральное и материальное стимулирование сотрудников
15. Правила оказания услуг и необходимость учета особенностей и традиций местного населения

Перечень вопросов самостоятельной работы студентов (СРС) по дисциплине

1. Особенности обслуживания клиентов и состав различных услуг
2. Последовательность операций и процедур в процессе оказания услуг
3. Правила оказания услуг на предприятиях гостиничного хозяйства, общественного питания, автомобильного, воздушного и железнодорожного транспорта, в сфере туризма, связи
4. Законодательные основы сферы обслуживания населения: защита прав потребителей и потребительский экстремизм; безопасность сферы обслуживания, актуальность и необходимость их соблюдения.
5. Социально-культурные нормы поведения. Виды процессов и технических средств, используемых в СКС.
6. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.
7. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
8. Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества.
9. Разработка и утверждение последовательности и регламентов предоставления услуг.
10. Глобализация труда творческих профессий.

Темы для практической разработки (вариантов) процесса оказания услуг по курсу «Проектирование процесса оказания услуг» (ППОУ)

1. Проектирование (технология) обслуживания гостя в ресторане
2. Проектирование (технология) обслуживания гостя в гостинице
3. Проектирование (технология) обслуживания гостя в офисе туристского агентства (оператора)
4. Проектирование (технология) обслуживания гостей экскурсионного обслуживания
5. Проектирование (технология) обслуживания гостя в специализированном магазине (по самостоятельному выбору)
6. Проектирование (технология) обслуживания досуга детей
7. Проектирование (технология) обслуживания досуга подростков
8. Проектирование (технология) обслуживания молодежного досуга;
9. Проектирование (технология) обслуживания семейного досуга;
10. Проектирование (технология) обслуживания лиц среднего возраста
11. Проектирование (технология) обслуживания лиц пожилого возраста
12. Проектирование (технология) работы с мигрантами, беженцами
13. Проектирование (технология) работы с военнослужащими,
14. Проектирование (технология) работы с социально незащищенными категориями населения
15. Проектирование (технология) обслуживания гостей театра
16. Проектирование (технология) обслуживания гостей кинотеатра
17. Проектирование (технология) обслуживания гостей музея.

Темы контрольных работ по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг»

Контрольную работу наиболее целесообразно выполнять на примере объектов культурного наследия (по одному из вариантов исходя из наследия места жительства, своего района), например:

1. Для Александровского района одного из объектов: Ансамбль Успенского монастыря, Ансамбль Смоленской Зосимовой пустыни, Ансамбль Троицкой мануфактуры Барановых, Ансамбль усадьбы Бутурлиных-Зубовых, Собор Смоленской иконы Божией Матери, 1894-1900 гг., Ансамбль монастыря Лукианова пустынь и т.д.

2. Для Вязниковского района: Ансамбль Благовещенского монастыря, Церковь Дмитрия Солунского, 1798-1809 гг. в с. Шустово, Ансамбль единоверческого погоста: Никольская церковь (деревянная), (Троицкая), 1852 г. в пос. Мстера
 3. Для Гороховецкого района: Ансамбль Знаменского монастыря, Ансамбль Казанской церкви иконы Божией Матери, 1708 г., Ансамбль Никольского монастыря, Ансамбль Сретенского монастыря, Казанская церковь, 1708 г. с. Красное, дом Шорина и др.
 4. Для Гусевского района: Хрустальный завод, основанный в 1756 г. купцом Мальцовым А.В. в г. Гусь-Хрустальный; Ансамбль Казанской церкви 1863 г. с. Дубасово; Ансамбль Рождественской церкви 1837 г. с. Заколпье; Ансамбль Воздвиженской церкви XIX в. с. Нарма и др.
 5. Для Камешковского района: Вознесенская церковь, XIX в., в г. Камешково; Церковь Смоленской иконы Божией Матери, 1802 г. пос. Веретьевский; Ансамбль Михаило-Архангельской церкви 1689 г. с. Второво; Ансамбль Покровской церкви 1834 г. с. Глазово; Ансамбль усадьбы Грузинских (Шорыгиных); Ансамбль усадьбы Безобразова I пол. XIX в. с. Патакино; Здание церковно-приходской школы ансамбля Всехсвятской церкви, XIX в. с. Эдемское и др.
 6. Для Киржачского района: Ансамбль Благовещенского монастыря XV-XVI вв. г. Киржач; Постоялый двор, XIX в. г. Киржач; Здание трактира Мамаева, 2 пол. XIX в.; Парк усадьбы Вяземских «Бережки», XIX в. д. Бережки; Дом Карабанова, кон. XIX в. г. Киржач; Здание шелковой фабрики, кон. XIX - нач. XX вв.; Дом Сапрыкиных-Афонных, кон. XIX в.; и др.
 7. Для Ковровского района: Дом доходный, кон. XIX в.; Ансамбль городской усадьбы Сомовых; Церковь Иоанна Воина 1800 г.; Здание городского театра, 1924 г.; Церковь Федоровской иконы Божией Матери, 1875 г.; Ансамбль усадьбы Танеевых XIX в. с. Маринино
- и т.д. студенты из одного района должны согласовать между собой и с преподавателем объекты культурного наследия, чтобы их темы были различными.
8. Проектирование процесса оказания услуг в туристическом путешествии по маршруту (маршрут согласуется с преподавателем)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Конституция РФ
2. Социальное проектирование в социальной работе: Учебное пособие / А.В. Морозов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009199-0, 300 экз.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426955>
3. Организационное проектирование: Учебник / Баринов В. А. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Учебники для программы MBA) (Переплет 7БЦ) ISBN 978-5-16-010992-3 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492911>
4. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
5. Реорганизация и ликвидация юридических лиц: научно-практический комментарий к статьям 57–65 Гражданского кодекса РФ / А.В. Габов. - М.: ИНФРА-М: ИЗиСП, 2014. - XVI, 203 с.: 60x90 1/16. - (ИЗиСП). (о) ISBN 978-5-16-010466-9
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=489509>
6. История русской материальной культуры: Учебное пособие/Л.В. Беловинский, 2-е изд., испр. и доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 512 с.: 60x90 1/16. - (Высшее

образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-098-6
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=513916>

Дополнительная литература:

1. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6, 100 экз.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461914>
2. Дашков, Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле) [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. — 12-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. — 456 с. - ISBN 978-5-394-02471-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=513880>
3. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/АндрееваА.В., ЖуковскаяЛ.Н., КостылевС.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с.: ISBN 978-5-7638-3130-6
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=550241>
4. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

Периодические издания:

1. Мир России
2. Мировая экономика и международные отношения
3. Российский журнал менеджмента
4. Вестник Московского университета
5. Вестник Новосибирского государственного университета.
6. Вестник Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова
7. Вестник Санкт-Петербургского университета
8. Review of Economics and Statistics
9. American Economic Review
10. Journal of Economic Perspectives

Интернет-ресурсы:

1. Росстат: www.gks.ru
2. Всемирная торговая организация - www.wto.org
3. Организация экономического сотрудничества и развития - www.oecd.org
4. Международная организации труда - www.ilo.org
5. EBSCO
6. НЭБ

Справочно-правовые системы:

1. Гарант
2. Консультант Плюс
3. ПО и интернет -ресурсы

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации ОПОП используется следующие материально-технические средства:

1. Мобильные мультимедийные комплексы (в составе: проектор, экран, ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации).

2. Стационарные мультимедийные комплексы (в составе: стационарный проектор, экран, стационарная многоканальная звуковое оборудование, моторизованная система затемнения помещения).
3. Стационарная мультимедийная интерактивная доска позволяющая проводить презентации в интерактивной форме.
4. Компьютерный класс, который позволяет реализовать образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
5. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.
6. Подразделение оборудовано опτικο-волоконными линиями доступа к общеуниверситетской сети и сети Интернет, которое обслуживается комплексом серверов.
7. Аудитории оснащённые стационарным проекционным оборудованием.
8. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.
9. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально- культурный сервис» _____

Рабочую программу составил ___ к.э.н., доц. каф. БУФиС Рассадин Б.И. _____

Рецензент (ы) _____

ООО «Континент-14»
Коммерческий директор



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС _____

протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой _____

/Лускатова О.В./

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления _____

протокол № 2 от 26.11.2015 года.

Председатель комиссии _____

Захаров П.Н., д.э.н., проф, директор
ИЭМ.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____