

2015 1.2

**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 » 11 2015 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**по дисциплине**

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ (ТУРОПЕРЕЙТИНГ И**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРАГЕНТСТВ)»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость, зач. ед., час.	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс. / зачет)
4	5/180	36	36		63	Экзамен (45)
Итого	5/180	36	36		63	Экзамен (45)

*Мед*

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» является подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам технологизации деятельности в социально-культурной сфере и туризме, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство с основами практической профессиональной деятельности менеджера.

Курс позволяет проследить логическую связь и взаимообусловленность технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий, способствует улучшению качества технологических процессов и приближает процесс обучения к современным мировым стандартам образования в области технологий.

Цель изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» заключается в формулировании системы знаний студентов о взаимосвязях и функционировании современных технологических процессов.

Задачи дисциплины:

- раскрыть сущность и содержание технологических процессов в сервисе;
- дать характеристику основным структурным элементам технологических процессов;
- представить механизмы технологического производства;
- представить основные инструменты технологических процессов в сервисе;
- раскрыть особенности регулирования технологических процессов;

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» относится к блоку вариативной части обязательных дисциплин ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного 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, анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности организаций социально-культурного сервиса.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сфера услуг в национальной экономике», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)», понимания взаимообусловленности основных типов технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-2)
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3);

– готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**знать:** современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ОПК-2); разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3); контроль качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1).

**уметь:** применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ОПК-2); применять разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3); применять контроль качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1).

**владеть:** способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-2); способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3); способностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические работы	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии.	4	1-2	4		4				9	4 час., 50%	
2	Тема 2.Технологизация социальных процессов в обществе.		3-4	8		8				9	8 час., 50%	
3	Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.		5-6	8		8				9	8 час., 50%	Рейтинг-контроль №1

4	Тема 4. Инжиниринг, как новая технология обслуживания клиентов.	7-8	4	4	9	4 час., 50%	
5	Тема 5. Технология организации кейтеринга.	9-10	4	4	9	4 час., 50%	Рейтинг-контроль №2
6	Тема 6.Технология предоставления таймшерных услуг.	11-12	4	4	9	4 час., 50%	
7	Тема 7. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе.	13-14	4	4	9	4 час., 50%	Рейтинг-контроль №3
Всего			36	36	63	36 час., 50%	Экзамен

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-1	
Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии	18	+	+	+	3
Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе	27	+	+	+	3
Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.	26	+	+	+	3
Тема 4. Инжиниринг, как новая технология обслуживания клиентов.	18	+	+	+	3
Тема 5. Технология организации кейтеринга.	18	+	+	+	3
Тема 6.Технология предоставления таймшерных услуг.	23	+	+	+	3
Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе.	23	+	+	+	3
Экзамен		+	+	+	
Итого	180				
Вес компетенции		1	1	1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность

приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

### **Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе**

Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса.

### **Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе**

Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе. Социальные технологии и риск. Технология создания и продвижения сервисного продукта.

### **Тема 4. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов**

Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг. Этапы инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

### **Тема 5. Технология организации кейтеринга**

Определение понятия кейтеринг. История создания кейтеринга. классификация кейтеринговых услуг. Организация предоставления кейтеринговых услуг.

### **Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг**

Таймшер как направление клубного отдыха. Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки). Развитие таймшер-индустрии в России.

### **Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе**

Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

## **Перечень тем практических занятий**

### **Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии.**

Практическое занятие № 1. История техники.

Практическое занятие № 2. Социальные технологии, как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

### **Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе.**

Практическое занятие № 3-4. Типология социальных технологий.

Практическое занятие № 5-6. Технологии, используемые для успешной деятельности людей.

### **Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.**

Практическое занятие № 7-8. Классы и типы социальных технологий.

Практическое занятие № 9-10. Социальные технологии и риск.

### **Тема 4. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.**

Практическое занятие № 11. Состав полного цикла инжиниринга.

Практическое занятие № 12. Этапы инжиниринга.

#### **Тема 5. Технология организации кейтеринга.**

Практическое занятие № 13. История создания кейтеринга.

Практическое занятие № 14. Организация предоставления кейтеринговых услуг.

#### **Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг.**

Практическое занятие № 15. Таймшер, как направление клубного отдыха.

Практическое занятие № 16. Развитие таймшер-индустрии в России.

#### **Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе.**

Практическое занятие № 17. Определение и виды франчайзинга.

Практическое занятие № 18. Особенности развития франчайзинга в России.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4, 7)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

- Рейтинг-контроль.
- Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
- Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.

- Выступление и оппонирование на практических занятиях.
- Подготовка к эссе.
- Экзамен.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена.

### **Промежуточная аттестация Список вопросов к экзамену**

1. Техника и технология: соотношение понятий
2. Теоретические основы социальных технологий
3. Принципы классификации социальных технологий
4. Социальные технологии и риск
5. Инжиниринг как новая технология
6. Мерчендайзинг как современная технология
7. Технология бронирования мест и номеров в гостинице
8. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице
9. Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице
10. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций
11. Технология организации и проведения корпоративного праздника
12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
13. Технология предоставления таймшерных услуг
14. Технология предоставления транспортных услуг
15. Технология предоставления услуг питания в гостиницах
16. Технология продвижения туристского продукта
17. Технология разработки и проведения экскурсии
18. Технология создания туристского продукта
19. Технология создания интерьера ресторана
20. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере услуг
21. Технология создания бренда
22. Технология предоставления услуг кейтеринга
23. Программа маркетингового исследования
24. Генеральная и выборочная совокупность. Типы выборок
25. Опрос и его разновидности
26. Наблюдение как способ получения первичной информации
27. Фокус-группа и ее возможности
28. Технология проведения контент-анализа
29. Hall-тест и его возможности в сфере сервиса и туризма
30. Технология проведения SWOT-анализ.

### **Текущий контроль**

#### **Задания к рейтинг-контролю**

#### **Рейтинг-контроль № 1**

Контрольная работа на тему «Оценка технологий российского рынка и перспективы их роста».

#### **Рейтинг-контроль № 2**

Контрольная работа на тему «Лучшие технологии мира».

#### **Рейтинг-контроль № 3**

Контрольная работа на тему «Функции и организационная структура технологических процессов».

## Самостоятельная работа студентов

### Темы эссе

1. Роль технологических процессов в обществе.
2. Ключевые проблемы развития технологий в России.
3. История, количественные параметры и качественная характеристика техники в России.
4. Ключевые проблемы развития рынка технологий в Европе.
5. Виды и функции кейтеринга.
6. Технология предоставления таймшерных услуг.
7. Мерчендайзинг, как современная технология.
8. Виды транспортных услуг.
9. Инжиниринг. Как новая технология.
10. Роль кейтеринга в современном виде.

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

### Основная 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. (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6 2014 Режим доступа: [www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=461914](http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=461914).
2. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновац. подходы: Моногр./Христофоров А.В., Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИНФРА-М,2015.-159 с.ISBN 978-5-369-01490-5 2015 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=528057>.
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 2015 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=478441>.

### Дополнительная литература

1. Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. 2013 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=514626>.
2. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие/Колесова Ю. А. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. ISBN 978-5-905554-55-1 2015 Режим доступа: [www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=512520](http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=512520).
3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблицер, 2013. — 340 с. - ISBN 978-5-9614-2269-6 2013 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=518830>.

### Периодические издания

1. Журнал «Промышленный сервис»
2. Журнал «Технико-технологические процессы в сервисе»
3. Газета «Ведомости»

### Интернет-ресурсы

1. Технологические процессы <http://www.pragmatist.ru>




2. Технологические процессы в сервисе <http://znanium.com>
3. Технологические процессы в сервисе <https://www.chitai-gorod.ru>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

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

Рабочую программу составил к.фил.н., доцент кафедры БУФиС А.А. Мишин 

Рецензент (представитель работодателя): Заместитель генерального директора ООО «Континент-М» Д.М. Зиганшин 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.15 года.

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор О.В. Лускатова 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.15 года.

Председатель комиссии: д.э.н., профессор П.Н. Захаров 

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

Рабочая программа одобрена на 30/16/17 учебный год  
Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08/16 года  
Заведующий кафедрой *С.В. Гусев*

---

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 \_\_\_\_\_

---