

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СОВРЕМЕННАЯ ИНДУСТРИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 – «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
3	5 / 180	36	36		72	Экзамен (36)
Итого	5 / 180	36	36		72	Экзамен (36)

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – овладение теоретическими и практическими знаниями по особенностям технологий сервиса, принципам действия и сервисному обеспечению потребностей клиента, оказанию основных видов услуг в сфере социально-культурного сервиса.

### **Задачи:**

- овладение знаниям по современному состоянию социокультурных предприятий сервиса и их функционированию;
- ознакомление с практикой работы сервисных предприятий широкого профиля;
- обучение способом мониторинга деятельности предприятий социокультурного сервиса;
- закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию предприятий.

В результате освоения дисциплины студенты приобретут социокультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации процесса коммуникации для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности и формировать положительный образ в личной и деловой жизнедеятельности человека.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Современная индустрия социокультурного сервиса» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

**Пререквизиты дисциплины:** «Сервисная деятельность», «Сервис в санаторно-курортном деле».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Полное освоение компетенции	<b>Знать:</b> - правила социального взаимодействия; <b>Уметь:</b> – определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - анализировать возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата - осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели <b>Владеть</b> – техниками социального взаимодействия.
<b>ОПК-4</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Полное освоение компетенции	<b>Знать:</b> - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; имеет представление о различных структурах рынков; маркетинговую стратегию организаций, мероприятия, направленные на ее реализацию; <b>Уметь:</b> – анализировать состояние и тенденции развития рынка сервиса; проводить анализ конкурентной среды отрасли; участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию; использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате марке-

		<p>тинговых исследований.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса; методами осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии; навыками проведения анализа конкурентной среды отрасли.</li> </ul>
<p><b>ПКО-5</b></p> <p>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги,</li> <li>- организацию сферы сервиса,</li> <li>- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы,</li> <li>- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</li> <li>- использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</li> <li>- применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки инновационных технологий осуществления сервисной деятельности</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	<b>Тема 1.</b> Теоретические основы социально-культурной деятельности	3	1	2	2		4	2 / 50%	
2.	<b>Тема 2.</b> Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований	3	2	2	2		4	2 / 50%	
3.	<b>Тема 3.</b> Субъекты социально-культурной деятельности	3	3	2	2		4	2 / 50%	
4.	<b>Тема 4.</b> Человек как субъект социально-культурной дея-	3	4	2	2		4	2 / 50%	

	тельности								
5.	<b>Тема 5.</b> Ресурсная база социально-культурной деятельности	3	5-6	4	4		8	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 1
6.	<b>Тема 6.</b> Уровни социально-культурной деятельности	3	7	2	2		4	2 / 50%	
7.	<b>Тема 7.</b> Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности	3	8	2	2		4	2 / 50%	
8.	<b>Тема 8.</b> Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности	3	9	2	2		4	2 / 50%	
9.	<b>Тема 9.</b> Современные тенденции развития социально-культурной деятельности	3	10	2	2		4	2 / 50%	
10.	<b>Тема 10.</b> Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности	3	11	2	2		4	2 / 50%	
11.	<b>Тема 11.</b> Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития	3	12	2	2		4	2 / 50%	Рейтинг-контроль № 2
12.	<b>Тема 12.</b> Медиаобразование и дистанционное обучение	3	13	2	2		4	2 / 50%	
13.	<b>Тема 13.</b> Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности.	3	14-15	4	4		8	2 / 25%	
14.	<b>Тема 14.</b> Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности	3	16	2	2		4	2 / 50%	
15.	<b>Тема 15.</b> Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ	3	17	2	2		4	2 / 50%	
16.	<b>Тема 16.</b> Штат менеджеров в учреждениях социально-культурной сферы	3	18	2	2		4	2 / 50%	Рейтинг-контроль № 3
<b>Всего за 5 семестр:</b>			<b>180</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>72</b>	<b>32 / 44%</b>	<b>Экзамен (36)</b>
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>180</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>72</b>	<b>32 / 44%</b>	<b>Экзамен (36)</b>

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### **Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности**

Теория социально-культурной деятельности как фундаментальное научно-образовательное направление, синтезирующее научные достижения культурологии, социологии, психологии, педагогики и других отраслей гуманитарного знания.

#### **Тема 2. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований.**

Основные научные парадигмы социально-культурной деятельности. Основные научные школы в теории социально-культурной деятельности.

#### **Тема 3. Субъекты социально-культурной деятельности**

Понятия «субъекта» и «объекта» в социально-культурной деятельности и их многозначность. Взаимосвязь субъекта и объекта в процессе социально-культурной деятельности. Классификация субъектов.

#### **Тема 4. Человек как субъект социально-культурной деятельности.**

Личность; семья; социальные организации и объединения; социально-культурные институты; отраслевые учреждения и организации

#### **Тема 5 Ресурсная база социально-культурной деятельности.**

Нормативный ресурс; кадровый ресурс; финансовый ресурс; материально-техническая база; социально-демографический и морально-психологический ресурс. Профессиональные и непрофессиональные формы социально-культурной деятельности.

#### **Тема 6. Уровни социально-культурной деятельности**

Индивидуально-личностный, социально-групповой и общественный. Взаимообусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

#### **Тема 7. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности.**

Институциональные формы социально-культурной деятельности: типология, социальные функции, цели, задачи и технологии деятельности учреждений и институтов, выполняющих функции просвещения, эстетического и художественного воспитания, организации досуга, охраны и использования памятников истории и культуры.

#### **Тема 8. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности.**

Условия и технологии оптимизации деятельности самодеятельных групп, общественных объединений, клубов, ассоциаций, движений и других субъектов социокультурной жизни.

#### **Тема 9 Современные тенденции развития социально-культурной деятельности.**

Сущность социально-культурной политики, ее цели, направленность и взаимосвязь с современной практикой. Этнография социально-культурной деятельности; международный обмен и сотрудничество в социально-культурной сфере.

#### **Тема 10. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности.**

Информационно-методическое обеспечение профессиональной деятельности специалистов культурно-досуговой сферы как социальная и педагогическая проблема

Особенности профессиональной деятельности специалистов культурно-досуговой сферы как объекта информационно-методического обеспечения 39

Структурно-функциональная модель деятельности информационно-методических служб в культурно-досуговой сфере Современный социальный и культурный статус, профессиональная этика специалиста социально-культурной деятельности.

#### **Тема 11 Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития.**

Связь техники и культуры в развитии средств массовой коммуникации. Понятия «массмедиа», «мультимедиа». Новая философия применения персональных компьютеров. Предназначение мультимедийных технологий. Специфика культурных продуктов и услуг мультимедийных технологий. Гипертекст и гипермедиа. Мультимедиа как источник инноваций в разработке образовательных, художественно-зрелищных, развлекательно-игровых, реабилитационных и других технологий.

#### **Тема 12. Медиаобразование и дистанционное обучение.**

Медиадосуг и экология экранной культуры. Роль и значение мультимедийных технологий в социально-культурной деятельности. Технологии PR как разновидность коммуникационных технологий в современной социокультурной практике.

#### **Тема 13 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности**

Сущность рекреативных (восстановительных) технологий и их использование в процессе социально-культурной деятельности. Психофизиологические и социокультурные особенности рекреации. Рекреативные технологии как инструмент оздоровления образа жизни и повышения культуры быта.

#### **Тема 14. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности.**

Рекреативный потенциал праздников, конкурсных, игровых, художественно-зрелищных досуговых программ. Технологии индивидуального, группового, семейного туризма.

## **Тема 15 Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ**

Социально-культурная деятельность как объект управления. Социально-культурный менеджмент как деятельностный процесс. Классификация подходов и школ менеджмента. Организация и ее структура. Функции менеджмента. Технологии управленческого цикла. Технологии анализа и маркетинга. Технологии прогнозирования, принятия управленческих решений, планирования, организации, контроля. Коммуникации в управлении. Психологические аспекты менеджмента. Методы мотивации и стимуляции в социально-культурной сфере.

### **Тема 16. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы.**

Власть. Лидерство. Стили руководства. Имидж менеджера. Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности**

Основные научные парадигмы социально-культурной деятельности.

### **Тема 2. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований.**

Основные научные школы в теории социально-культурной деятельности.

### **Тема 3. Субъекты социально-культурной деятельности**

Классификация субъектов в зависимости от их функционального назначения в социально-культурной системе: творческий блок, коммуникативный блок, ресурсный блок, социально-демографический блок.

### **Тема 4. Человек как субъект социально-культурной деятельности.**

Личность; семья; социальные организации и объединения; социально-культурные институты; отраслевые учреждения и организации

### **Тема 5 Ресурсная база социально-культурной деятельности.**

Профессиональная подготовка руководителей – менеджеров социально-культурной деятельности. Менеджер социально-культурной деятельности и его обязанности. Пути формирования творческого потенциала социально-культурной деятельности

### **Тема 6. Уровни социально-культурной деятельности**

Индивидуально-личностный, социально-групповой и общественный. Взаимообусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

### **Тема 7. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности.**

Возможности и механизмы трансформации и внедрения исторически апробированных культурных практик в деятельность социокультурных институтов (культурно-просветительных, религиозных, образовательных, реабилитационных, художественно-творческих, физкультурно-оздоровительных учреждений и организаций).

### **Тема 8. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности**

Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности; условия и технологии оптимизации деятельности самодетельных групп, общественных объединений, клубов, ассоциаций, движений и других субъектов социокультурной жизни.

### **Тема 9 Современные тенденции развития социально-культурной деятельности.**

Распространенные в развитых странах виды досуга: - обращение к продукции экранной культуры - телевидению, кино; - компьютерные развлечения; - зарубежный и внутренний туризм; - оздоровительные занятия в фитнес-клубах, аквапарках, бассейнах; - игровая деятельность (многообразные виды игр, включая азартные); - посещение ресторанов, развлекательных центров; - посещение обучающих центров.

### **Тема 10. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности**

Современный социальный и культурный статус, профессиональная этика специалиста социально-культурной деятельности.

### **Тема 11 Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития.**

Медиадосуг и экология экранной культуры. Роль и значение мультимедийных технологий в социально-культурной деятельности.

### **Тема 12. Медиаобразование и дистанционное обучение**

Технологии PR как разновидность коммуникационных технологий в современной социокультурной практике.

### **Тема 13 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности**

Рекреативный потенциал праздников, конкурсных, игровых, художественно-зрелищных досуговых программ. Технологии индивидуального, группового, семейного туризма.

### **Тема 14. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности.**

Технологии организации отдыха и развлечений.

### **Тема 15. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ**

Психологические аспекты менеджмента. Методы мотивации и стимуляции в социально-культурной сфере. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы.

### **Тема 16. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы.**

Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Современная индустрия социокультурного сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12);*
- *Групповая дискуссия (тема № 2, 6);*
- *Ролевые игры (тема № 11, 16);*
- *Тренинг (тема № 14);*
- *Разбор конкретных ситуаций и объектов (тема № 13);*

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).  
Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Рейтинг-контроль № 1**

**Собеседование № 1** проверка знаний понятийно-категориального аппарата концептуальных основ сервиса: объект, предмет науки, понятия: сервис, сервисная деятельность, услуга

**Семинар-коллоквиум №1** Мое понимание культуры, деятельности в современной культуре в сфере сервиса Студенты готовят письменную самостоятельную работу на тему: Мое понимание культуры, деятельности в современной культуре в сфере сервиса» на практическом занятии проводится дискуссия по данной теме .

Критерии оценки: 5 - в случае подготовки контрольной работы с анализом всех научных подходов к пониманию сущности человека, знания определений: «индивид», «личность», «субъект», «индивидуальность», идентичность, роль, ролевое поведение всей изучаемой терминологии и активного участия в дискуссии

4 - при наличии менее глубоко анализа, но аргументированном изложении и доказательности своих взглядов.

-3 - при поверхностно проведенном анализе

-2 при отсутствии работы и знания основных дидактических единиц сервиса

## Рейтинг-контроль № 2

### Написание рефератов по предложенным темам:

1. Типы зданий для социально-культурного сервиса, особенности их расположения и эксплуатации.
2. Виды современных отопительных приборов, их предназначение, эксплуатация и техника безопасности.
3. Способы теплоснабжения ГРК загородного типа.
4. Особенности водоснабжения ГРК загородного типа.
5. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях бытового обслуживания.
6. Основное техническое оснащение туристических фирм.
7. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях транспортных компаний.
8. Техника и технология обслуживания на предприятиях бытового обслуживания.
9. Основное техническое оснащение игорных заведений.
10. Техническое оснащение спортивно-оздоровительных клубов.
11. Техническое оснащение и технология обслуживания в спортивных бассейнах.
12. Основное техническое оснащение банковских учреждений.
13. Техника и технология обслуживания клиентов в барах.
14. Основное техническое оснащение ночных развлекательных клубов.
15. Техническое оснащение и технология обслуживания клиентов в клининговых компаниях.
16. Техника и технология обслуживания в салонах красоты.
17. Основные виды холодильного оборудования.
18. Современное оборудование для уборки помещений в офисах и ГРК.
19. Современное оборудование для уборки территории вокруг ГРК.
20. Техника и технология оказания почтовых услуг.
21. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания.
22. Техника и технология приема гостей в гостиничных комплексах
23. Техника и технология обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах.
24. Основные технические средства, необходимые для организации пеших туристских маршрутов.
25. Техника и технология обслуживания анимационных комплексов.

## Рейтинг-контроль № 3

### Выполните тест:

1. Определение «производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие» относится:
  - а) к сфере материального производства;
  - б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;
  - в) к сфере услуг;
2. Определение «производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие» относится:
  - а) к сфере материального производства;
  - б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в)



к сфере услуг;

3. Из перечисленного:

- 1) технологический процесс;
- 2) подготовительный процесс;
- 3) вспомогательный процесс;
- 4) обслуживающий процесс — структуру производственного процесса характеризуют:
  - а) 1, 3;
  - б) 1, 2, 3, 4;
  - в) 1, 3, 4;
  - г) 1, 2, 4;
  - д) 1, 2.

4. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

- а) технологической;
- б) вспомогательной;
- в) подготовительной;
- г) подготовительно-заключительной;
- д) нет верного ответа.

5. Из приведенного перечня:

- 1) прием заказа;
- 2) подготовка тканей к раскрою;
- 3) раскрой;
- 4) подготовка к примерке;
- 5) проведение примерки;
- 6) пошив изделия;
- 7) контроль качества изделия;
- 8) сдача готового изделия на склад;
- 9) выдача заказа;

в структуру производственного процесса включаются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- б) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- в) 2, 3, 4, 6, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- д) 3, 4, 5, 6, 7;

• в состав вспомогательных процессов входят:

- а) 1, 2, 5, 7, 8, 9;
- б) 2, 7, 8;
- в) 2, 4, 7, 8;
- г) 1, 2, 4, 7, 8, 9;
- д) 1, 2, 5, 9;

• технологический процесс характеризуют:

- а) 3, 4, 5, 6;
- б) 3, 4, 6;
- в) 1, 2, 3, 4, 6;
- г) 2, 3, 4, 5, 6.
- д) 2, 3, 4, 6.

Из перечисленного:

- 1) параллельность выполнения частичных процессов;
- 2) непрерывность процесса производства;
- 3) пропорциональность;
- 4) прямоточность;
- 5) ритмичность;
- 6) производительность;
- 7) технологичность — принципами рациональной организации производственного процесса являются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5;
- б) 2, 3, 4, 5, 6;
- в) 1, 2, 3, 6, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 3, 4, 5, 6, 7, 7.

7. Концентрация производства однородной продукции (услуг) на предприятии (в подразделении) — это:

- а) концентрация производства;
- б) специализация;
- в) унификация;
- г) кооперирование;
- д) нет верного ответа.

8. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это:

- а) кооперирование;
- б) концентрация;
- в) специализация;
- г) централизация;
- д) организация.

9. Период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад — это:

- а) трудоемкость изготовления изделия;
- б) технологический цикл изготовления изделия;
- в) длительность производственного цикла;
- г) время оказания услуги;
- д) все ответы неверны.

10. Из перечисленного:

- 1) время выполнения технологических операций;
- 2) время пролеживания изделий и полуфабрикатов;
- 3) время транспортировки готовых изделий в торговую сеть;
- 4) время подготовительно-заключительное;
- 5) время выполнения контрольных операций;
- 6) время естественных процессов предусмотренных технологией;
- 7) время сдачи на склад — в состав длительности производственного цикла включается:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- б) 1, 2, 4, 5, 6, 7;
- в) 1, 2, 4, 5, 6;
- г) 1, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 1, 3, 4, 7.

Тест 2

1. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) органом;
- б) предприятием;
- в) звеном;
- г) объектом;
- д) субъектом управления.

2. Единый производственный коллектив, единое руководство, право юридического лица характеризует:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство;
- г) организационно-производственное единство;
- д) организационно-экономическое единство.

3. Форма собственности, система плана, единая система учета характеризуют:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство; г) организационно-экономическое единство;
- д) все ответы верны.

4. Система норм, определяющих отношения между партнерами по предприятию, с одной стороны, и отношения этого предприятия с другими предприятиями, с другой стороны — это:

- а) форма собственности предприятия;
- б) тип предприятия;
- в) организационно-правовая форма предприятия;
- г) экономический потенциал предприятия;
- д) хозяйственный механизм деятельности предприятия.

5. Система расчленения производственных процессов, выполняемых на предприятии, на отдельные взаимосвязанные части по тем или иным организационно-техническим признакам — это:

- а) состав предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) технологическая структура предприятия;
- г) производственный состав предприятия;
- д) хозяйственный состав предприятия.

6. Обособление подразделений предприятия по принципу удобства управления и рациональной организации производства — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;
- б) структура управления;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура;
- д) производственная структура предприятия.

7. Из перечисленного:

- 1) цех;
  - 2) филиал предприятия;
  - 3) основное производство;
  - 4) производственная линия;
  - 5) участок;
  - 6) вспомогательное производство;
  - 7) рабочее место — элементами производственно-административной структуры предприятия являются:
- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
  - б) 1, 2, 4, 5, 7;
  - в) 1, 2, 5, 7;
  - г) 1, 2, 3, 4, 5, 7;
  - д) 1, 2, 5, 8.

8. Обособление подразделений предприятия по степени их участия в основном производственном процессе — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура предприятия;
- д) производственная структура предприятия.

9. Из перечисленного:

- 1) основное производство;
- 2) вспомогательное производство;
- 3) побочное производство;
- 4) обслуживающее хозяйство — производственно-технологическую структуру характеризуют:

- а) 1, 2;
- б) 1 2, 3;
- в) 1, 2, 3, 4;
- г) 1, 4;
- д) данные приведены неполно.

### Вопросы к экзамену:

2. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
3. Основной понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.
4. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
5. Анализ законодательства о защите прав потребителей.
6. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.
7. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке.
8. Основы организации стандартизации услуг. Нормативные документы по стандартизации, документ технических условий. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)
9. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сервисе.
10. Категоризм предприятий сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
11. Услуги СКСиТ, их особенности, качество.
12. Рынок услуг как разновидность товарного рынка. Анализ рынка СКСиТ, материальной базы
13. Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
14. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса,
15. Технологические процессы в сервисе. Технические средства предприятий сервиса. Стандартизация и сертификация.
16. Экспертиза СКСиТ, предприятий, услуг. Диагностика
17. Организация проведения экспертизы и диагностирования
18. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
19. Методы диагностирования предприятий обслуживания.
20. Качество турпродукта. Обязательные требования к качеству турпродукта: Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии:
21. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ.
22. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
23. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы
24. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.
25. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.
26. Документальное оформление экспертизы.
27. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
28. Какие показатели качества услуг вы знаете? Обязательная и добровольная сертификация.
29. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
30. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
31. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания в СКС.

**Самостоятельная работа** включает в себя самоподготовку, учебно-исследовательскую и научно-исследовательскую работу. Самостоятельная работа призвана обеспечить закрепление полученных в ходе аудиторных занятий знаний и достаточно глубокое и осмысленное изучение поднимаемой в рамках данной дисциплины проблематики, предполагает подготовку к семинарским занятиям, подготовку доклада или реферата, а также составление тестовых вопросов или кроссвордов по предложенной тематике

### **Методические указания по подготовке рефератов**

Под реферированием понимается анализ опубликованной литературы по проблеме, то есть систематизированное изложение чужих обнародованных мыслей с указанием на первоисточник и в обязательном порядке с собственной оценкой изложенного материала. Студент обязан показать самостоятельную творческую работу. Источником для написания реферата может быть любое опубликованное произведение, включая работы в Интернете (с указанием точного адреса веб-страницы), а также интервью, которое автор реферата взял у того или иного специалиста (с обязательным указанием даты и места интервью).

Все цитаты и любые не общеизвестные сведения (мнения специалистов, цифры, факты, и пр.), почерпнутые из этих источников, должны иметь свои ссылки или сноски. Переписанные без ссылок и сносок монографии, учебники, рефераты, статьи из журналов расцениваются как неудовлетворительная работа. Минимальное количество источников – пять, причем статьи и заметки из газет и ненаучных журналов, конспекты лекций и семинарских занятий источниками не признаются. Рекомендуемый объем реферата – от 15 до 25 машинописных страниц, не считая титульного листа и страницы с указанием использованной литературы. Реферат должен быть сдан не позже оговоренной с преподавателем даты.

#### **Темы рефератов:**

1. Потребность в общении.
  2. Потребность в отдыхе.
  - Потребность в любви и принятии.
  4. Потребность в одиночестве.
  5. Потребность в семье.
  6. Потребность в труде.
  7. Потребность в самореализации.
  8. Потребность в творчестве.
  9. Потребность во власти.
  10. Потребность в агрессии.
  11. Потребность в безопасности.
  12. Потребность в творчестве.
  13. Потребность в духовном росте.
  14. Потребность в самоутверждении.
  15. Потребность в познании.
  16. Эффективные продажи.
  17. Психологические аспекты влияния.
  18. Как обаять клиента.
  19. Язык подсознания и успешность продаж.
  20. Разработка услуг и управление сервисом.
  21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде:  
– (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
  22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
  23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
- Критерии оценки реферата:
1. Соблюдение формальных требований к реферату.
  2. Грамотное и полное раскрытие темы.
  3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование готовых рефератов из сети Интернет запрещается).
  4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
  5. Умение работать с периодической литературой, электронными образовательными ресурсами.
  6. Умение обобщать, делать выводы.
  7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.–2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
  8. Соблюдение требований к оформлению реферата.

9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.

10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

Задание 1. Проблемные вопросы

1. Раскройте понятия и определения, связанные с качеством материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).

2. Раскройте понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью материальных товаров и услуг, оценкой конкурентоспособности; охарактеризуйте пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный.	2020		<a href="https://znanium.com/catalog/product/1087820">https://znanium.com/catalog/product/1087820</a> .
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/23520">www.dx.doi.org/10.12737/23520</a> . - ISBN 978-5-16-014846-5. -	2019		<a href="https://znanium.com/catalog/product/1007976">https://znanium.com/catalog/product/1007976</a> .
3. Нуруллина, Г. Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, В. И. Богданова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 89 с. — 978-5-7882-1972-1.	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/79512.html">http://www.iprbookshop.ru/79512.html</a>
Дополнительная литература			
1. Тюменев, Ю. Я. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты [Электронный ресурс] : учебное по-	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/85621.html">http://www.iprbookshop.ru/85621.html</a>

собие для бакалавров / Ю. Я. Тюменев, В. И. Стельмашенко, С. А. Вилкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2019. — 400 с. — 978-5-394-02241-8.			
2. Бессонова, Ю. А. Понятийно-терминологическая система социально-культурной деятельности : учебное пособие / Ю. А. Бессонова, О. В. Степанченко. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Планета музыки, 2019. — 160 с. — ISBN 978-5-8114-4446-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.	2019		<a href="https://e.lanbook.com/book/121154">https://e.lanbook.com/book/121154</a>
3. Чупров, В. И. Молодежь в культурном пространстве: саморегуляция жизнедеятельности / Чупров В.И., Зубок Ю.А. - М.:Юр.Норма, 2020. - 304 с. - ISBN 978-5-00156-082-1. -	2020		<a href="https://znanium.com/catalog/product/1099998">https://znanium.com/catalog/product/1099998</a>

## 7.2. Периодические издания

1. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса ISSN 2408-9346. Издатель: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» (НИУ «БелГУ») - 2018
2. «Сервис plus» ИЗ-во: Российский государственный университет туризма и сервиса. ISSN 1993-7768. – 2017
3. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес. 2017
4. Сервис в России и за рубежом. – М: Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва). - 2018

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций
2. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru>.
3. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р.: <http://www.ifap.ru/ofdocs/rus/rus006.pdf>.
4. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogoservisa-i-turizma/pg-1.html>
5. Понятие услуги. Социально-культурные технологии: <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>
6. Характеристика социально- культурного сервиса и туризма: <http://txtb.ru/110/4.html>
7. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office 2013, Microsoft Power Point, Microsoft Word, сеть Internet.



Рабочую программу составил ФОН Лавров И.А.

*И.А. Лавров*

Рецензент

(представитель работодателя) ГЛУБОСОВ, Владимир Владимирович, дир. Техно. ЦИ  
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тис Турсева Л.П.  
(ФИО, подпись)

*Л.П. Турсева*

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01 'Сервис'

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Грибов О.Б.

(ФИО,

подпись)

*О.Б. Грибов*