

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)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в социокультурном сервисе» 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 знаниями в практической деятельности.

Задачи:

- способствовать приобретению навыков проектирования услуг, применения и реализации норм в сфере социокультурного сервиса;
- сформировать у студентов общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере социокультурного сервиса;
- 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 социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг в социокультурном сервисе» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знает: - особенности процессов оказания услуг в сервисе; Умеет: - оценивать качество процессов оказания услуг в сервисе; Владеет: - навыками оценивания качества процессов оказания услуг в сервисе;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий	Знает: - продукты пакета программ MS Office; Умеет: - применять продукты пакета программ MS Office на практике; Владеет: - навыками применения продуктов пакета программ MS Office на практике;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания

1	2	3	4
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	Знает: - основы управления проектами; Умеет: - управлять проектами; Владеет: - теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами;	Тестовые вопросы, практико-ориентированные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Основы процесса оказания услуг	7	1-2	4	4		2	8	
2	Тема 2. Состав и структура различных услуг	7	3-4	4	4		2	8	
3	Тема 3. Конституционные и правовые основы оказания услуг	7	5-6	4	4			8	Рейтинг контроль №1
4	Тема 4. Теоретические основы проектирования	7	7-8	4	4			8	
5	Тема 5. Социокультурное проектирование	7	9-10	4	4			8	
6	Тема 6. Моделирование процессов в социокультурном сервисе	7	11-12	4	4		2	8	Рейтинг контроль №2
7	Тема 7. Проектирование и организация процесса оказания услуг в социокультурной деятельности	7	13-14	4	4		2	8	
8	Тема 8. Основные тенденции технологизации предоставления услуг	7	15-16	4	4		2	8	
9	Тема 9. Определение качества услуг в социокультурном сервисе	7	17-18	4	4			8	Рейтинг контроль №3
Всего за 7 семестр:		144		36	36		10	72	Зачет с оценкой, КР
Наличие в дисциплине КП/КР				+					
Итого по дисциплине		144		36	36		10	72	Зачет с оценкой, КР

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Основы процесса оказания услуг.

Услуга, как особый вид деятельности. Определение «услуги», «потребительской ценности услуги». Основные отличительные свойства услуги как товара. Характеристики услуг. Классификация услуг.

Определение сервиса. Классификация сервиса по сферам его осуществления. Главные формы человеческой деятельности. Три сектора на которые разделяется экономика любой страны. Деление сферы услуг на 3 сектора. Пять общих типов услуг. Выделение в сфере услуг функциональной направленности. Классификация услуг по другим классификационным признакам. Два различных направления деятельности в сфере услуг. Определение процесса. Разделение процессов на 2 группы.

Тема 2. Состав и структура различных услуг.

Принципиальное отличие услуги от товара. Характеристики процесса обслуживания. Субъекты сервисной деятельности. Из каких компонентов складывается сервисный продукт. Что принято относить к сфере услуг. Классификация статистически учитываемых услуг в развитых странах мирового сообщества. Общая классификация сервиса по отраслевому признаку. Комплексная классификация из 6 классов. Основные группы сервисной деятельности.

Услуги в материально - вещественной форме и в нематериальной форме. Структура процесса оказания услуг делиться на 2 блока.

Последовательность операций и процедур в процессе оказания услуги. Этапы процесса оказания услуги. Что включает процесс оказания услуги на предприятиях сервиса.

Базовые основы оказания услуги (место, время, модель, гарантия, безопасность). Безопасность предоставления услуги определяется факторами, которые могут быть разбиты на группы. Классификация «опасных» видов заказчиков.

Тема 3. Конституционные и правовые основы оказания услуг.

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.

Правила оказания основных видов обслуживания (в сфере общественного питания, в гостиничной сфере, в сфере туризма).

Социально-культурные нормы поведения. Правила предоставления услуг и необходимость учета особенностей и традиций местного населения.

Тема 4. Теоретические основы проектирования.

Сущность понятий «проектирование», «проект». Ключевые признаки проекта. Цель проекта. Особенности проектирования в социокультурном сервисе. Основные этапы проектирования. Проектная идея. Концептуализация. Разработка проектного замысла. Реализация проекта. Модель Дж. Янга.

Развернутый перечень этапов проектирования. Сущность понятий «системы», «объекта», «процесса», бизнес-процесса, владельца процесса, входа / выхода бизнес-процесса.

Тема 5. Социокультурное проектирование.

Понятие социокультурного проектирования. Целевые ориентации проблемно-целевого проектирования. Задачи проектной деятельности. Понятие программы. « формы проекта. Задач проектировщика.

Целевое обоснование проекта или программы. Оптимальное соотношение двух целевых установок, определяемых двумя подходами к культуре. Проектное мышление. Приоритетные области проектирования. Аудитория проекта. Методы, форма проектирования. Уча-

стники разработки и реализации содержательной части проектов. Два типа проектных стратегий в зависимости от позиции проектировщика.

Тема 6. Моделирование процессов в социокультурном сервисе.

Сущность понятий «техника», «технология», «процесс оказания услуг».

Состава услуги и ее структура. Понятие «услуги», «сферы услуг». Состав услуги.

Структура услуги. Сравнительная характеристика сервисного и фирменного обслуживания.

Виды процессов и технических средств, используемых в социально-культурном сервисе. Техническое оснащение гостиниц, туристических фирм.

Взаимосвязь субъектов, техники и технологии. Типология социальных технологий по классу решаемых задач, по характеру решаемых задач. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса. Классификация процессов в социально-культурном сервисе.

Тема 7. Проектирование и организация процесса оказания услуг в социокультурной деятельности.

Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов. Типы рынков услуг в зависимости от типов расселения. Территориальная структура рынка. Особенности рынка услуг.

Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил оказания услуг.

Понятия «идеи», «пакета услуг», «правовой нормы». Правила предоставления услуг.

Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности и нормирование поведения сотрудников, их подбор, квалификационные требования, расстановка, моральное и материальное стимулирование. Понятие «режима обслуживания», «правила безопасности», «планирования сервисной деятельности». Нормы поведения сотрудников организации. Традиционные и нетрадиционные способы подбора персонала. Квалификационные требования к основным должностям работников социально-культурной сферы. Понятия «подбора и расстановки персонала».

Разработка методов контроля в процессе оказания услуг приемлемого качества. Разработка и утверждение последовательности и регламентов предоставления услуг.

Тема 8. Основные тенденции технологизации предоставления услуг.

Международный обмен информационными, инженерно-технологическими, инжиниринговыми услугами. Понятие «международного обмена услугами». Типовые формы сервиса, в практике предоставления международных услуг. Услуги (информационная, инженерно-техническая, инжиниринговая).

Технологизация управленческих решений. Понятия «решения», «процесса принятия решения». Этапы принятия решения.

Глобализация труда творческих профессий. Понятия «творческих профессий», «глобализации». Основные причины глобализации. Последствия процесса глобализации.

Тема 9. Определение качества услуг в социокультурном сервисе.

Пирамида уровней директивных документов. Понятие социально-культурной услуги, качества услуги. Критерии качества. Параметры качества. Виды качества: по содержанию процесса сервиса, в гостевом восприятии продукта. Ценность услуги. Маркетинговая структура услуги. Стратегия обеспечения качества услуги. Проблемы качества. Политика предприятия в области обеспечения качества. Жизненный цикл услуги. Петля качества. Основные направления системы качества. Группы контроля качества.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Основы процесса оказания услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Построение Матрицы «Природа предоставления услуги».

Предоставление услуги в соответствии с данной матрицей определяется действиями по предоставлению услуги (осязаемые/неосязаемые), а также объектом воздействия (человек в физическом смысле или ментальное воздействие/вещи).

2. Построение Матрицы «Доставка услуг».

Взаимодействие потребителя и организации - (потребитель «идет» к организации/организация «идет» к потребителю/расстояние вытянутой руки). По оси абсцисс отложены места получения услуг (единичные /многочисленные).

3. Построение Матрицы, устанавливающей степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании.

Тема 2. Состав и структура различных услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Построение Матрицы по критериям целей получения и источникам оплаты за приобретение услуг.

При таком подходе деловые услуги являются интегрирующими, то есть включающими институциональные и потребительские услуги.

2. Построение Матрицы с положением в сфере обслуживания (услуг), являющихся чисто потребительскими, чисто институциональными и тех, которые при наличии критериев выгоды или институционального финансирования относятся к деловым, а без наличия таковых факторов - к потребительским.

3. Формулирование основных выводов по результатам построения матриц.

Тема 3. Конституционные и правовые основы оказания услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Построение характера процесса предоставления услуги. Определение характера действия и непосредственного объекта обслуживания.

Тема 4. Теоретические основы проектирования.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Сущность социокультурного проекта.

2. Разработка идеи социокультурного проекта. Анализ проблемного поля. Формулирование целей и задач проекта.

3. Формирование ресурсной базы проекта.

Тема 5. Социокультурное проектирование.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Составление сводного анализа сильных и слабых сторон проекта.

2. Маркетинговый план. Разработка рекламной компании и медиа-плана продвижения проекта.

3. Технология работы со спонсорами. Разработка спонсорского пакета.

Тема 6. Моделирование процессов в социокультурном сервисе.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Построение модели предоставления услуги. Структуризация процесса оказания услуги на процесс обслуживания клиентов и производственный процесс.

Тема 7. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социокультурной деятельности.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Проектирование структуры процесса оказания услуг на различных предприятиях социально-культурного сервиса. Декомпозиция на последовательность выполнения работ, содержание работ и вид процесса.

Тема 8. Основные тенденции технологизации предоставления услуг.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Построение технологической карты туристического путешествия по маршруту.
2. Построение графика загрузки туристического предприятия группами туристов.
3. Заполнение информационного листка к путевке туристического путешествия.
4. Заполнение отчета о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода.
5. Заполнение паспорта трассы похода.
6. Построение технологической карты экскурсии.
7. Построение схемы маршрута транспортной экскурсии.

Тема 9. Определение качества услуг в социокультурном сервисе.

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

1. Смета расходов. Финансовый план. Поиск грантодателей и держателей фондов.
2. Разработка перспектив развития деятельности по проекту. Оформление проектной документации.

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг - контроль №1

- 1) Основные, сопутствующие и дополнительные услуги это классификация по какому признаку?
А/ по значимости в хоз. деятельности предприятия;
Б/ в зависимости от материализации;
В/ по форме контактов продавца и покупателя;
Г/ по времени исполнения и потребления.
- 2) Услуги, связанные с изменением потребительских свойств товаров, имеющих вещественную форму это классификация по какому признаку?
А/ по значимости в хоз. деятельности предприятия;
В/ по форме контактов продавца и покупателя;
Б/ в зависимости от материализации;
Г/ по времени исполнения и потребления.
- 3) Долгий срок жизни услуги, причем исполнение услуги может не наступить это какой признак?
А/ между исполнением и реализацией есть небольшой отрезок времени;
Б/ исполнение, реализация и потребление не разделены во времени;
В/ между оплатой услуги и ее реализацией существует значительный промежуток времени;

- Г/ верный ответ не приведен.
- 4) Анализ информации, выявляющий закономерности функционирования и развития данной сферы явлений – это какой уровень сервиса в познавательной деятельности?
А/ познавательный;
Б/ теоретический;
В/ эмпирический;
Г/ коммуникативный.
- 5) Включают услуги органов государственного управления, связанные с обороной страны, с поддержанием правопорядка, обеспечением внутренней безопасности, с выполнением функции по государственному регулированию экономики и социальных процессов, с проведением социальной политики - относятся к каким услугам?
А/ ориентированным на производство;
Б/ личного характера;
В/ ориентированным на домашнее хозяйство;
Г/ ориентированным на общество.
- 6) Изменение чисто социальных характеристик - принадлежности экономических благ кому-либо – это сектор услуг?
А/ транзакционный;
Б/ трансформационный;
В/ транскорпоративный;
Г/ транзитивный.
- 7) Услуга сопровождает товарно-материальные ценности, облегчая их обращение и делая их более привлекательными для потребителя:
А/ стандартизированная;
Б/ творческая;
В/ чистая;
Г/ смешанная.
- 8) В гостиничном комплексе размещение и предоставление клиенту гостиничного номера является какой услугой:
А/ сопутствующей;
Б/ основной;
В/ дополнительной;
Г/ верный ответ не приведен.
- 9) Услуги с использованием коммуникационных каналов это классификация по какому признаку?
А/ по значимости в хоз. деятельности предприятия;
Б/ в зависимости от материализации;
В/ по форме контактов продавца и покупателя;
Г/ по времени исполнения и потребления.
- 10) Изменение человеком природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма – это какая форма человеческой деятельности?
А/ материально - преобразовательная;
Б/ познавательная;
В/ ценностно - ориентационная;
Г/ коммуникативная.
- 11) Задача этой деятельности – установить, какое значение имеют эти явления для человека, выработать определенное отношение к ним, дать им оценку – это какая форма человеческой деятельности?
А/ познавательная;
Б/ ценностно - ориентационная;
В/ материально - преобразовательная;

- Г/ коммуникативная.
- 12) Услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги, производственные виды бытовых услуг - относятся к каким услугам?
А/ ориентированным на производство;
Б/ личного характера;
В/ ориентированным на домашнее хозяйство;
Г/ ориентированным на общество.
- 13) Услуги, которые оказываются по строго установленным правилам:
А/ стандартизированные;
Б/ творческие;
В/ чистые;
Г/ смешанные.
- 14) Одобрятся государством и обществом услуги:
А/ стандартизированные;
Б/ чистые;
В/ нелегитимные;
Г/ легитимные.
- 15) Организация питания в гостиничном комплексе является какой услугой:
А/ дополнительной;
Б/ основной;
В/ сопутствующей;
Г/ верный ответ не приведен.

Рейтинг - контроль № 2

- 1) Выступает, как правило, в форме индивидуального предпринимательства как простейшей формы бизнеса - ... предпринимательство:
А/ частное;
Б/ коммерческое;
В/ индивидуальное;
Г/ товарно - обменное.
- 2) Применение научного знания для решения практических задач:
А/ техника;
Б/ технология;
В/ проект;
Г/ процесс оказания услуг.
- 3) Определение численных рамок для чего-либо:
А/ услуга;
Б/ сфера услуг;
В/ нормирование;
Г/ сервисное обслуживание потребителя услуг.
- 4) Включает совокупность предоставляемых услуг, необходимых для обеспечения эффективного функционирования товара в существующих условиях в течение всего его жизненного цикла:
А/ послепродажный сервис;
Б/ предпродажный сервис;
В/ сервис оказания услуг производственного назначения;
Г/ сервисное обслуживание потребителя услуг.
- 5) В гостиницах ощущается необходимость контроля, и информации о состоянии номера в любой момент. Для этого применяются устройство:
А/ телефон;
Б/ телетайп;
В/ внутренней связи;

- Г/ сигнализация.
- 6) Технические средства, используемые для автоматизации и механизации управленческих работ:
А/ IP - телефония;
Б/ радиотелефон;
В/ оргтехника;
Г/ компьютерная телефония.
- 7) Предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни – это ... социальные технологии:
А/ информационные;
Б/ функциональные;
В/ инновационные;
Г/ обучающие.
- 8) Деятельность, реализуемая в формах товарно-денежных и торгово-обменных операций - ... предпринимательство:
А/ частное;
Б/ коммерческое;
В/ индивидуальное;
Г/ товарно - обменное.
- 9) Сочетание живого труда, предметов и орудий труда в пространстве и времени, функционирующих для удовлетворения потребностей потребителя:
А/ техника;
Б/ технология;
В/ проект;
Г/ процесс оказания услуг.
- 10) Совокупность работ, с целью обеспечения правовой защищенности и социально-экономической удовлетворенности покупателя в результате использования им приобретенной услуги:
А/ услуга;
Б/ сфера услуг;
В/ сервисное обслуживание потребителя услуг;
Г/ нормирование
- 11) Метод выполнения ТО и ремонта предприятием-изготовителем с учетом своих особенностей:
А/ послепродажный сервис;
Б/ предпродажный сервис;
В/ сервис оказания услуг производственного назначения;
Г/ фирменное обслуживание.
- 12) Вид слаботочного оборудования централизуется в радиоузле, и должен обеспечивать коммуникацию различных видов радиотрансляции, как целом по гостинице, так и выборочно, по отдельным ее помещениям:
А/ телефон;
Б/ радификация;
В/ внутренней связи;
Г/ сигнализация.
- 13) Технология в которой компьютер играет главную роль, как в управлении телефонным соединением, так и в осуществлении приема и передачи телефонных звонков:
А/ IP - телефония;
Б/ радиотелефон;
В/ оргтехника;
Г/ компьютерная телефония.

- 14) Представляют собой оптимизацию самого информационного процесса, его воспроизводства и функционирования – это ... социальные технологии: (2 ответа)
А/ информационные;
Б/ функциональные;
В/ инновационные;
Г/ обучающие.
- 15) Целостная совокупность моделей, свойств или характеристик, описанных в форме, пригодной для реализации:
А/ техника;
Б/ технология;
В/ проект;
Г/ процесс оказания услуг.

Рейтинг - контроль № 3

- 1) Сфера деятельности предприятий услуг имеет четкую пространственную ограниченность в условиях ... рынка:
А/ компактного;
Б/ товарного;
В/ дисперсного;
Г/ рассеянного.
- 2) Не просто совокупность национальных рынков, но и качественно новый уровень. На нем действует специфическая система законов и связей, правил международной торговли и других форм рыночного обмена – это ... рынок:
А/ местный;
Б/ национальный;
В/ мировой;
Г/ локальный.
- 3) На обслуживание любого клиента затрачивается одинаковое время – это ... время обслуживания:
А/ случайное;
Б/ постоянное;
В/ переменное;
Г/ экспоненциальное.
- 4) Специфическая, не имеющая аналогов в других отраслях часть организации деятельности предприятия, играющая особую роль в повышении ее эффективности:
А/ взаимоотношения между предприятием сервиса и потребителем;
Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности;
В/ правила безопасности;
Г/ планирование сервисной деятельности.
- 5) Подбор сотрудников определяется местом расположения компании:
А/ parent country national;
Б/ host country national;
В/ third country national;
Г/ верный ответ не приведен.
- 6) Выявляется общий уровень свойств человека, необходимых для данной работы:
А/ собеседование;
Б/ анкетирование;
В/ тестирование;
Г/ центры оценки.
- 7) Означает соответствие нравственных и деловых качеств претендентов требованиям замещаемых должностей – это принцип ...:

- А/ соответствия;
Б/ перспективности;
В/ сменяемости;
Г/ адекватности.
- 8) Определения показателей качества продукции основывается на решении, принимаемом экспертной комиссией в соответствии с методикой применения экспертных методов для оценки качества продукции – это ... метод:
А/ оценки контролируемых характеристик;
Б/ корректировки качества услуги;
В/ социологический;
Г/ экспертный.
- 9) Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя:
А/ качество услуги;
Б/ качество обслуживания;
В/ регламент;
Г/ качество обслуживания;
Г/ свойство услуги.
- 10) Складывается из группы локальных рынков, размещенных на большом расстоянии друг от друга, и поэтому отличается большим разнообразием поведенческих типов – это ... рынок: (возможны 2 ответа)
А/ компактный;
Б/ товарный;
В/ дисперсный;
Г/ рассеянный.
- 11) В широком смысле — мысленный прообраз какого-либо действия, предмета, явления, принципа, выделяющий его основные, главные и существенные черты:
А/ идея;
Б/ тема;
В/ проект;
Г/ процесс.
- 12) На обслуживание любого клиента затрачивается различное время – это ... время обслуживания:
А/ экспоненциальное;
Б/ постоянное;
В/ переменное;
Г/ случайное.
- 13) Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания:
А/ взаимоотношения между предприятием сервиса и потребителем;
Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности;
В/ правила безопасности;
Г/ планирование сервисной деятельности.
- 14) Привлекаются сотрудники из других государств — не из страны происхождения материнской компании, и не по месту ее расположения:
А/ parent country national;
Б/ host country national;
В/ third country national;
Г/ верный ответ не приведен.
- 15) Метод отбора персонала в условиях игры, имитирующей реальную рабочую обстановку:
А/ собеседование;
Б/ анкетирование;
В/ тестирование;

Г/ центры оценки.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – зачёт с оценкой.

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Понятие услуги, потребительской ценности услуги. Основные отличительные свойства услуги как товара.
2. Понятие качества услуги при обеспечении ряда условий ее предоставления.
3. Классификация услуг (по значимости в хозяйственной деятельности предприятия, в зависимости от материализации).
4. Классификация услуг (по форме контакта продавца и покупателя, по времени исполнения и потребления).
5. Понятия оказания услуг, сервиса, 3 ключевых понятия при определении сервиса. Классификация сервиса по сферам его осуществления.
6. Классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности.
7. Экономика любой страны разделяется на три различных сектора. Сферу сервиса подразделяют на два подсектора. Деление сферы услуг на три сектора.
8. Трансформационный сектор и транзакционный сектор в экономике. Пять общих типов услуг.
9. Функциональная направленность в сфере услуг.
10. Стандартизированные и творческие услуги. Производственные и непроизводственные услуги. Коммерческие и некоммерческие услуги.
11. Государственные и негосударственные услуги. Чистые и смешанные услуги. Информационные продукты и услуги.
12. Идеальные и реальные услуги. Легитимные и нелегитимные услуги. Сервисный бизнес и внутреннее обслуживание.
13. Потребительские, институциональные, деловые услуги. Понятие процесса. Непроизводственные и производственные процессы. Бизнес – процессы.
14. Услуги, направленные на человека; услуги, направленные на физические объекты, находящиеся в собственности человека; услуги, направленные на сознание человека; услуги, направленные на нематериальные активы.
15. Основное и принципиальное отличие услуги от товара. Понятие обслуживания, процесса обслуживания, субъектов сервисной деятельности, сервисного продукта.
16. Классификация статистически учитываемых услуг в развитых странах мирового сообщества.
17. Общая классификация сервиса, построенная по отраслевому принципу.
18. Комплексная классификация, которая включает шесть классов.
19. Этапы совершения заказа в обслуживании. Услуга, как вид деятельности. Формы услуг. Общая структура процесса оказания услуг на предприятиях сферы сервиса.
20. Этапы процесса оказания услуг. Виды обслуживания. Рациональная организация оказания услуг.
21. Модель процесса оказания услуги. Процессы обслуживания клиентов и процессы выполнения услуги (основные и вспомогательные). Понятие технологии.
22. Базовые основы оказания услуги.
23. Основные конституционные права и обязанности граждан. Частное и коммерческое предпринимательство в сфере услуг.
24. Законодательные основы сферы обслуживания населения.
25. Правила оказания основных видов обслуживания.
26. Социально – культурные нормы поведения.
27. Правила предоставления услуг и необходимость учета особенностей и традиций местного населения.

28. Сущность понятий проектирование, проект, техника, технология, процесс оказания услуги.
29. Состав услуги. Структура услуги (сервисное и фирменное обслуживание).
30. Технические средства предприятий социокультурного сервиса.
31. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.
32. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
33. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социокультурного сервиса.
34. Классификация процессов в социокультурном сервисе.
35. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов.
36. Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил оказания услуг.
37. Правила предоставления услуг.
38. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности.
39. Нормы поведения сотрудников организации.
40. Стратегии подбора персонала.
41. Каким требованиям должен отвечать персонал сервисного предприятия?
42. Определение методов контроля качества.
43. Какие методы включает в себя проектирование контроля качества?
44. Понятия регламента, качества услуги, качества обслуживания.
45. Понятия качества услуги, свойство услуги (обслуживания), показателя качества услуги (обслуживания).
46. Последовательность проектирования сервисной услуги.
47. Этапы проектирования услуги «туристское путешествие» на основе ГОСТа.
48. Определение чего включает разработка программы обслуживания?
49. Результат проектирования услуги «туристское путешествие».
50. Результат проектирования туристской услуги. Анализ проекта.
51. Разработки конкретного туристского маршрута и ее этапы.
52. Международный обмен услугами. Типовые формы сервиса, выделяемые в практике предоставления международных услуг.
53. Информационный продукт, его особенности и отличия от др. товаров.
54. Понятие информационной услуги. Классификация баз данных.
55. Международный информационный обмен и его объекты. Основной правовой источник в этой области.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы во-

просы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуются письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуются дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачете.

Примерная тематика рефератов:

1. Оценка рекреационных потребностей населения в различных видах кратковременного и длительного отдыха.
2. Архитектурно-планировочная организация курортно-рекреационного района.
3. Особенности проектирования курортно-рекреационных районов в различных природных условиях.
4. Проектирование городских парков как основных полифункциональных комплексов кратковременного отдыха.
5. Проект городского парка в (название города по выбору студента).
6. Проект реконструкции городского парка (по выбору студента).
7. Проект туристской деревни в (название региона по выбору студента).
8. Проект концепции развития туризма в (название региона, субъекта РФ).
9. Проект предприятия туристской индустрии (по выбору студента).

10. Рекреационный урбанизм.
11. Архитектурно-планировочная организация тематических парков на примере «Диснейленда», «Этномира» и «Мини-Европы».
12. Проектирование рекреационных услуг и циклов рекреационных занятий.
13. Проектирование лечебных и лечебно-оздоровительных услуг и циклов занятий в санаторно-курортной практике.
14. Проектирование циклов занятий в различных видах горного туризма (горного, спелео, горнолыжного, альпинизма).
15. Проектирование циклов занятий в экологическом туризме.
16. Проектирование циклов занятий в научно-экспедиционном туризме.
17. Проектирование циклов занятий в различных видах сельского туризма.
18. Проектирование экскурсионных программ в различных видах культурного туризма.
19. Методика организации и проектирование туров.
20. Проектирование лечебно-оздоровительных туров.
21. Проектирование летних спортивных туров (горных).
22. Проектирование горнолыжных туров.
23. Проектирование дайвтуров.
24. Проектирование приключенческих туров.
25. Проектирование водных спортивных туров (рафтинг, континентальный яхтинг).

Темы курсовых работ:

1. Социально-культурный проект шоу-акции.
2. Проектное обоснование модели организации (турфирмы, рекламного агентства, многофункционального культурно-досугового центра и т.д.).
3. Социально-культурный проект социально-культурных услуг.
4. Проектирование рекламной кампании (организации, услуги, товара, региона, личности и т.д.).
5. Формирования проекта избирательной кампании.
6. Разработка региональной культурной программы.
7. Социально-культурный проект в сфере туризма.
8. Социально-культурный проект многофункционального культурно-досугового центра.
9. Инновационный проект в социально-культурной сфере.
10. Социально-культурный проект национально-культурного ландшафта (региона, города, района).
11. Проект целевой комплексной программы (эстетического, правового, патриотического, экологического и т. п. направления).
12. Социально-культурный проект любительских объединений и клубов по интересам.
13. Проект социально-культурных акций с различными категориями населения.
14. Социально-культурный проект нетрадиционного культурно-досугового центра.
15. Социально-культурный проект развлекательного комплекса.
16. Социально-культурный проект региональных культурных акций (фестивалей, смотров, конкурсов)
17. Социально-культурный проект выставки.
18. Проектирование общественных организаций и объединений.
19. Социально-культурный проект Центра, Дома ремесел, народного творчества.
20. Разработка концепции социально-культурного развития (регион, город, район и т.д. – на выбор).
21. Разработка прогноза социально-культурного развития территории (уровень – на выбор).
22. Социально-культурный проект региональной программы социокультурного развития.
23. Социально-культурное проектирование в условиях малого города.

24. Социально-культурный проект подготовки и проведения массовых зрелищных форм культурно-досуговой деятельности.
25. Социально-культурный проект подготовки и реализации музыкальных шоу-программ.
26. Социально-культурный проект создания комплексных форм отдыха в трудовом коллективе.
27. Социально-культурный проект организации художественного творчества детей и подростков в учреждениях культуры.
28. Социально-культурный проект культурно-досуговой деятельности в системе социально-духовной реабилитации, адаптации социально-незащищенных групп населения (взрослых и детей инвалидов, многодетных и малоимущих семей, лиц «третьего» возраста (пожилые), одиноких пенсионеров и др.).
29. Социально-культурный проект организация социально-культурной деятельности молодежи в условиях сельского поселка.
30. Особенности разработки и реализации социально-культурного проекта в сфере культуры и искусства.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3
Основная литература		
1. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — ЭБС Юрайт.	2020	https://urait.ru/bcode/452814
2. Курумчина, А. Э. Социокультурные коммуникации. Проекты социальных трансформаций и всемирные выставки: учебное пособие для вузов / А. Э. Курумчина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 119 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10770-8. — ЭБС Юрайт.	2020	https://urait.ru/bcode/456173
3. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий: учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 194 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1071381. - ISBN 978-5-16-015949-2. - ЭБС «Znanium».	2021	https://znanium.com/catalog/product/1071381
Дополнительная литература		

1	2	3
1. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле) / Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К., Памбухчиянц О.В., - 12-е изд., перераб и доп. - М.: Дашков и К, 2018. - 456 с.: ISBN 978-5-394-02471-9 - ЭБС «Znanium»	2018	http://znanium.com/catalog/product/513880
2. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 320 с.— (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС «Znanium»	2018	http://znanium.com/catalog/product/937927

6.2. Периодические издания

1. Промышленный сервис
2. Техничко-технологические процессы в сервисе
3. Мир России
4. Российский журнал менеджмента
5. Вестник Московского 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

6.3. Интернет-ресурсы

1. Технологические процессы - URL: <http://www.pragmatist.ru>
2. Технологические процессы в сервисе - URL: <http://znanium.com>
3. Технологические процессы в сервисе - URL: <https://www.chitai-gorod.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru>;
5. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL: <http://library.vlsu.ru/>;
6. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL: <http://www.scopus.com/>;
7. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: webofscience.com.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только

в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТиС Ефремов Доросенко М.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой

Турсова М.П.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

Краснова

М.В. Краснова

(ФИО, подпись)