

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)



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СОВРЕМЕННАЯ ИНДУСТРИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

(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 является 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

Дисциплина «Современная индустрия социокультурного сервиса» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, 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 (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия | Знает: основы организации социального взаимодействия, в т.ч. с учетом возрастных, гендерных особенностей. Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия Владет: методами организации конструктивного социального взаимодействия | Контрольные вопросы и ситуационные задания |
| | УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами | Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности. Умеет: - использовать нормативно-правовую документацию в | |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|--|--|
| | | сфере профессиональной деятельности. Владеет: методами этического взаимодействия и решения конфликтных ситуаций | |
| | УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия | Умеет: организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности участников социального взаимодействия Владеет: способность организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников | Контрольные вопросы и ситуационные задания |
| ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ПК-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания | Знает: современные организационно-управленческие инновации в социокультурном сервисе Умеет: применять современные способы обслуживания и предоставления услуг в соответствии с современными трендами в СКС | Контрольные вопросы и ситуационные задания |
| | ПК-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений | Умеет: использовать информационные технологии при создании и проведении анимационных программ Владеет: навыками работы с программными онлайн ресурсами и современным ПО при разработке социокультурных программ | Контрольные вопросы и ситуационные задания |
| | ПК-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг | Умеет: использовать информационные технологии при создании и проведении анимационных программ Владеет: навыками работы с инновационным программным обеспечением в сфере социокультурной анимации | Контрольные вопросы и ситуационные задания |

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

Тематический план – очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Самостоятельная работа | Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | в форме практической подготовки | | |
| 1. | Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований | 3 | 1-2 | 4 | 4 | | | 8 | |
| 2. | Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности. Человек как субъект социально-культурной деятельности | 3 | 3-4 | 4 | 4 | | 2 | 8 | |
| 3. | Тема 3. Ресурсная база социально-культурной деятельности. Уровни социально-культурной деятельности | 3 | 5-6 | 4 | 4 | | 2 | 8 | Рейтинг-контроль № 1 |
| 4. | Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности | 3 | 7-8 | 4 | 4 | | 2 | 8 | |
| 5. | Тема 5. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности | 3 | 9-10 | 4 | 4 | | 2 | 8 | |
| 6. | Тема 6. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности | 3 | 11-12 | 4 | 4 | | 2 | 8 | Рейтинг-контроль № 2 |
| 7. | Тема 7. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития. Медиаобразование и дистанционное обучение | 3 | 13-14 | 4 | 4 | | 2 | 8 | |
| 8. | Тема 8. Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности | 3 | 15-16 | 4 | 4 | | 2 | 8 | |
| 9. | Тема 9. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ. Штат менеджеров в учреждениях социально-культурной сферы | 3 | 17-18 | 4 | 4 | | 2 | 8 | Рейтинг-контроль № 3 |
| Всего за 3 семестр: | | | | 36 | 36 | | 16 | 72 | Экзамен (36) |
| Наличие в дисциплине КТ/КР | | | | - | | | | | |
| Итого по дисциплине | | | | 36 | 36 | | 16 | 72 | Экзамен (36) |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований.

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

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

Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности. Человек как субъект 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.

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

Тема 3 Ресурсная база социально-культурной деятельности. Уровни 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 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности

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

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 5. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности.

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

Тема 6. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности. Информационно-методическое обеспечение 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.

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 7. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития. Медиаобразование и дистанционное обучение.

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 мультимедиа

тимедийных технологий. Гипертекст и гипермедиа. Мультимедиа как источник инноваций в разработке образовательных, художественно-зрелищных, развлекательно-игровых, реабилитационных и других технологий.

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 8 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-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.

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

Тема 9. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы.

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.

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. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований.

Основные научные парадигмы социально-культурной деятельности.

Основные научные школы в теории социально-культурной деятельности.

Форма проведения занятия: семинар, практическое задание

Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности. Человек как субъект социально-культурной деятельности

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

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

Форма проведения занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 3 Ресурсная база социально-культурной деятельности. Уровни социально-культурной деятельности

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

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

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, решение тестовых вопросов

Тема 4. 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).

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 5. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности.

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

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 6. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности. Информационно-методическое обеспечение 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.

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

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, решение тестовых вопросов

Тема 7. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития. 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.

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 8 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности.

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

Технологии организации отдыха и развлечений.

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 9. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ. Штат менеджеров в учреждениях социокультурной сферы.

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

Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, решение тестовых вопросов

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 задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1

Тестирование

Вопрос 1. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара;
- в) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 2. Сервис- это:

- а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- в) предпродажное и гарантийное обслуживание;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 3. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская);
- б) коммуникативная (общение);
- в) исследовательская;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 4. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

- а) различие мест хранения;
- б) более высокая стоимость;
- в) совмещение производства и потребления;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 5. К сфере обслуживания населения относятся:

- а) государственный сектор;
- б) коммерческий сектор;
- в) некоммерческий сектор;
- г) все выше перечисленные

Вопрос 6. Культуры сервиса - это:

- а) оказание услуги потребителю;
- б) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- в) населению;
- г) это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения;
- д) все выше перечисленные.

Вопрос 7. Общественными услугами являются:

- а) телевидение, радио, образование;
- б) услуги, связанные с досугом;
- в) услуги, связанные с транспортом.
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 8. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) выездное обслуживание;
- б) самообслуживание;
- в) обслуживание на дому;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 9. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
- г) все выше перечисленные

Вопрос 10. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- а) нормативное время;
- б) время обслуживания;
- в) ресурсное время;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 11. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) бытовые услуги;
- б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- в) управленческие услуги;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 12. Формы обслуживания- это:

- а) способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций;
- б) организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей;
- в) это вид труда, обусловленный содержанием услуги;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 13. Качество услуг тесно переплетается:

- а) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
- в) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания;
- г) все выше перечисленные.

Вопрос 14. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

- а) эмпирический и теоретический;
- б) оценочный и информационный;
- в) аналитический и экспертный;
- г) все выше перечисленные.

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. 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.

3. 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; 5

• 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. 6.

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

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

Вопросы к экзамену:

1. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
2. Основной понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.
3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
4. Анализ законодательства о защите прав потребителей.
5. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.
6. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке.
7. Основы организации стандартизации услуг. Нормативные документы по стандартизации, документ технических условий. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование)
8. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сервисе.
9. Категоризм предприятий сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
10. Услуги СКСиТ, их особенности, качество.

11. Рынок услуг как разновидность товарного рынка. Анализ рынка СКСиТ, материальной базы
12. Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
13. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса,
14. Технологические процессы в сервисе. Технические средства предприятий сервиса. Стандартизация и сертификация.
15. Экспертиза СКСиТ, предприятий, услуг. Диагностика
16. Организация проведения экспертизы и диагностирования
17. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
18. Методы диагностирования предприятий обслуживания.
19. Качество турпродукта. Обязательные требования к качеству турпродукта: Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии:
20. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ.
21. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
22. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы
23. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.
24. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.
25. Документальное оформление экспертизы.
26. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
27. Какие показатели качества услуг вы знаете? Обязательная и добровольная сертификация.
28. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
29. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
30. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания в СКС.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины предусматривает 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 вопросы 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 профессиональных информационных ресурсов и сети Интернет;

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;

- изучение и анализ методов исследовательской деятельности в туризме;

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. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).

3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.

4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, экзамене.

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. Перепи- санные без ссылок и сносок монографии, учебники, рефераты, статьи из журналов расцени- ваются как неудовлетворительная работа. Минимальное количество источников – пять, при- чем статьи и заметки из газет и ненаучных журналов, конспекты лекций и семинарских заня- тий источниками не признаются. Рекомендуемый объем реферата – от 15 до 25 машинопис- ных страниц, не считая титульного листа и страницы с указанием использованной литерату- ры. 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 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 |
| Основная литература | | |
| 1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/473291 |
| 2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/474026 |
| 3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. | 2018 | https://znanium.com/catalog/product/927481 (дата обращения: 11.10.2021). |
| Дополнительная литература | | |
| 4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/471501 |
| 5. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/475046 |
| 6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | 2021 | https://urait.ru/bcode/484924 |

6.2. Периодические издания

1. Туризм: право и экономика: федеральный научно-практический журнал.
2. Деловой туризм/ Business Travel
3. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес.
4. Региональный туризм. Проекты, инвестиции, тенденции.
5. Отдых в России.
6. Сервис в России и за рубежом. – М: Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва).
7. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса ISSN 2408-9346.

6.3. Интернет-ресурсы

1. Курс «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма»:
<http://pandia.ru/text/77/29/81089.php>
2. Информкультура (ведущий научно-информационный центр России по вопросам культуры и искусства) // http://infoculture.rsl.ru/NIKLib/althome/_sitenav/root_frm.htm
3. Коллекция сценариев // URL: <http://www.collection-scenariev.ru/index.php> Информационный портал по образованию в социально-культурной сфере // <http://kultura-socio.ru>
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. <http://www.scopus.com/> - библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
9. webofscience.com - база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

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 физическими возможностями 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.б.н. доцент каф. ТиС А.А. Проф. Давров И.А.

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

Гумасов С.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

М.В. Краскова
(ФИО, подпись)