

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)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
А. А. Панфилов
« 07 » 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

(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 (экз./зачет/зачет с оценкой)
6	4 / 144	36	36	-	27	Экзамен (45)
Итого	4 / 144	36	36	-	27	Экзамен (45)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» - 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. Теоретическое освоение курса предполагает изучение сущности и содержания компетенций в области проектирования процессов в сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство со спецификой проектирования процессов в сервисе в России и в зарубежных странах; правилами применения компетенций на практике.

Задачи:

- способствовать приобретению навыков проектирования услуг, применения и реализации норм в сфере социально-культурного сервиса;
- сформировать у студентов общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере социально-культурного сервиса;
- ознакомиться с потенциалом совершенствования кадровых, финансовых и иных возможностей российского общества;
- содействовать в приобретении студентами необходимых знаний и навыков в проектировании процессов оказания услуг, способствующих развитию гостеприимства;
- раскрыть сущность проектирования, структуру, принципы, функции, основные субъекты и объекты социально-культурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Реклама и технологии продаж», «Основы предпринимательской деятельности», «Менеджмент в сфере услуг», «Современная индустрия социокультурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Сервисология».

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
<i>ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	Частичное освоение компетенции	Знать: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. Уметь: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности.

<p>ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных групп потребителей с целью осуществления сервисной деятельности . Уметь: анализировать этнокультурные, исторические и религиозные традиции с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности. Владеть: навыками анализа этнокультурных, исторических и религиозных традиции с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: особенности организации и подходы к организации работы контактной зоны сервисного предприятия. Уметь: работать в контактной зоне с потребителем в сфере сервиса. Владеть: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ 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	Тема 1. Основы процесса оказания услуг	6	1-4	8	6		5	7/50%	
2	Тема 2. Состав и структура различных услуг	6	5-8	8	6		5	7/50%	Рейтинг – контроль №1
3	Тема 3. Конституционные и	6	9-10	4	6		4	5/50%	

	правовые основы оказания услуг								
4	Тема 4. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе	6	11-12	4	6		4	5/50%	Рейтинг – контроль №2
5	Тема 5. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной деятельности	6	13-14	4	6		4	5/50%	
6	Тема 6. Основные тенденции технологизации предоставления услуг	6	15-18	8	6		5	7/50%	Рейтинг – контроль №3
Всего за 6 семестр:			144	36	36		27	36/50%	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР					-				
Итого по дисциплине			144	36	36		27	36/50%	Экзамен (45)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Лекция 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.

Лекция 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.

Лекция 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.

Лекция 4. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе

Сущность понятий «проектирование», «проект», «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.

Лекция 5. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной 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 (туристические услуги, услуги перевозки, гостиничные услуги, услуги питания).

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.

Лекция 6. 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.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Основы процесса оказания услуг.

Практическое занятие 1. Проектирование различных социокультурных мероприятий. Состав услуг в мероприятии.

Практическое занятие 2. Характеристика нематериальных услуг и услуг с материально – вещественным содержанием.

Практическое занятие 3. Праздничные и познавательные программы их состав и назначение.

Тема 2. Состав и структура различных услуг.

Практическое занятие 4. Построение Матрицы «Природа предоставления услуги».

Практическое занятие 5. Построение Матрицы «Доставка услуг».

Практическое занятие 6. Построение Матрицы, устанавливающей степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании.

Тема 3. Конституционные и правовые основы оказания услуг.

Практическое занятие 7. Законодательные основы сферы обслуживания населения: защита прав потребителей и потребительский экстремизм; безопасность сферы обслуживания, актуальность и необходимость их соблюдения.

Практическое занятие 8. Рассмотрение различных точек зрения на необходимость регламентирования прав, норм и правил поведения в сосуществовании социальных групп населения.

Практическое занятие 9. Основные права, нормы и правила оказания услуг.

Тема 4. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе.

Практическое занятие 10. Обсуждение понятий «проектирование» (планирование), «техника», «технология» и «процесс оказания услуг».

Практическое занятие 11. Проектирование как планирование поведения в процессе оказания услуг.

Практическое занятие 12. Классификация процессов в социокультурном сервисе.

Тема 5. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной деятельности.

(дискуссия)

Практическое занятие 13. Планирование социокультурной деятельности: режимы труда, вознаграждение работников (гонорар и заработная плата).

Практическое занятие 14. Международный обмен информационными, инженерно-техническими, инжиниринговыми услугами.

Практическое занятие 15. Подбор сотрудников, квалификационные требования, расстановка, моральное и материальное стимулирование.

Тема 6. Основные тенденции технологизации предоставления услуг.

(дискуссия)

Практическое занятие 16. Технология продвижения туристического продукта.

Практическое занятие 17. Технология бронирования тура и гостиничных мест.

Практическое занятие 18. Технологический процесс управления гостиницей.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДИСЦИПЛИНЫ

В преподавании дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- разбор конкретных ситуаций (темы № 5,6).

Другое:

- дискуссии (темы № 1, 2, 4, 5, 6)

- диспут (тема № 3).

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

- 1) Услуга -
- 2) Основные, сопутствующие и дополнительные услуги -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) 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.
- 4) 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.
- 5) Анализ информации, выявляющий закономерности функционирования и развития данной сферы явлений – это какой уровень сервиса в познавательной деятельности?
А/ познавательный; В/ эмпирический;
Б/ теоретический; Г/ коммуникативный.
- 6) 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; В/ ориентированным на домашнее хозяйство;
Б/ личного характера; Г/ ориентированным на общество.
- 7) Изменение чисто социальных характеристик - принадлежности экономических благ кому-либо – это сектор услуг?
А/ транзакционный; В/ транскорпоративный;
Б/ трансформационный; Г/ транзитивный.
- 8) Услуга сопровождает товарно-материальные ценности, облегчая их обращение и делая их более привлекательными для потребителя:
А/ стандартизированная; В/ чистая;
Б/ творческая; Г/ смешанная.
- 1) Сервис -

- 2) В гостиничном комплексе размещение и предоставление клиенту гостиничного номера является какой услугой:
А/ сопутствующей; В/ дополнительной;
Б/ основной; Г/ верный ответ не приведен.
- 3) Услуги с использованием коммуникационных каналов 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.
- 4) Изменение человеком природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма – это какая форма человеческой деятельности?
А/ материально - преобразовательная; В/ познавательная;
Б/ ценностно - ориентационная; Г/ коммуникативная.
- 5) 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; В/ материально - преобразовательная;
Б/ ценностно - ориентационная; Г/ коммуникативная.
- 6) Услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги, производственные виды бытовых услуг - относятся к каким услугам?
А/ ориентированным на производство; В/ ориентированным на домашнее хозяйство;
Б/ личного характера; Г/ ориентированным на общество.
- 7) Услуги, которые оказываются по строго установленным правилам:
А/ стандартизированные; В/ чистые;
Б/ творческие; Г/ смешанные.
- 8) Одобрятся государством и обществом услуги:
А/ стандартизированные; В/ нелегитимные;
Б/ чистые; Г/ легитимные.
- 1) Сервисный бизнес -
- 2) Организация питания в гостиничном комплексе является какой услугой:
А/ дополнительной; В/ сопутствующей;
Б/ основной; Г/ верный ответ не приведен.
- 3) Услуги продаж и потребления осуществляются одновременно – 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) Направлена на удовлетворение не материальных, а духовных потребностей человека и требует предоставления знаний или информации – это какая форма человеческой деятельности?
А/ познавательная; В/ материально - преобразовательная;
Б/ ценностно - ориентационная; Г/ коммуникативная.
- 5) Организация общения между отдельными людьми и (или) организациями – это какая форма человеческой деятельности?
А/ познавательная; В/ материально - преобразовательная;
Б/ ценностно - ориентационная; Г/ коммуникативная.
- 6) Включают парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непромышленные виды бытового обслуживания - относятся к каким услугам?
А/ ориентированным на производство; В/ ориентированным на домашнее хозяйство;

5) Включает совокупность предоставляемых услуг, необходимых для обеспечения эффективного функционирования товара в существующих условиях в течение всего его жизненного цикла:

А/ послепродажный сервис; В/ сервис оказания услуг производственного назначения;

Б/ предпродажный сервис; Г/ сервисное обслуживание потребителя услуг.

6) В гостиницах ощущается необходимость контроля, и информации о состоянии номера в любой момент. Для этого применяются устройство:

А/ телефон; В/ внутренней связи;

Б/ телетайп; Г/ сигнализация.

7) Технические средства, используемые для автоматизации и механизации управленческих работ:

А/ IP - телефония; В/ оргтехника;

Б/ радиотелефон; Г/ компьютерная телефония.

8) Предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни – это ... социальные технологии:

А/ информационные; В/ инновационные;

Б/ функциональные; Г/ обучающие.

1) Потребительский экстремизм -

2) Деятельность, реализуемая в формах товарно-денежных и торгово-обменных операций - ... предпринимательство:

А/ частное; В/ индивидуальное;

Б/ коммерческое; Г/ товарно - обменное.

3) Сочетание живого труда, предметов и орудий труда в пространстве и времени, функционирующих для удовлетворения потребностей потребителя:

А/ техника; В/ проект;

Б/ технология; Г/ процесс оказания услуг.

4) Совокупность работ, с целью обеспечения правовой защищенности и социально-экономической удовлетворенности покупателя в результате использования им приобретенной услуги:

А/ услуга; В/ сервисное обслуживание потребителя услуг;

Б/ сфера услуг; Г/ нормирование

5) Метод выполнения ТО и ремонта предприятием-изготовителем с учетом своих особенностей:

А/ послепродажный сервис; В/ сервис оказания услуг производственного назначения;

Б/ предпродажный сервис; Г/ фирменное обслуживание.

6) 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; В/ внутренней связи;

Б/ радиофикация; Г/ сигнализация.

7) Технология в которой компьютер играет главную роль, как в управлении телефонным соединением, так и в осуществлении приема и передачи телефонных звонков:

А/ IP - телефония; В/ оргтехника;

Б/ радиотелефон; Г/ компьютерная телефония.

8) Представляют собой оптимизацию самого информационного процесса, его воспроизводства и функционирования – это ... социальные технологии: (2 ответа)

А/ информационные; В/ инновационные;

Б/ функциональные; Г/ обучающие.

1) Проектирование -

- 2) Целостная совокупность моделей, свойств или характеристик, описанных в форме, пригодной для реализации:
А/ техника; В/ проект;
Б/ технология; Г/ процесс оказания услуг.
- 3) Действие, направленное на удовлетворение желаний потребителя за определенное денежное вознаграждение:
А/ услуга; В/ нормирование;
Б/ сфера услуг; Г/ сервисное обслуживание потребителя услуг.
- 4) Фирма-производитель изучает требования потенциальных покупателей к предлагаемому товару во всех его аспектах, участвует в проектно-конструкторских работах, испытаниях и их оценке, в подготовке документации:
А/ послепродажный сервис; В/ сервис оказания услуг производственного назначения;
Б/ предпродажный сервис; Г/ фирменное обслуживание..
- 5) Служат для внутренней связи администрации со службами:
А/ телефон; В/ факс;
Б/ телетайп; Г/ устройство внутренней связи.
- б) Сеть электрочасов гостиницы управляется электрическими импульсами, посылаемые с первичных часов:
А/ электрочасификация; В/ внутренней связи;
Б/ радиофикация; Г/ сигнализация.
- 7) Современная компьютерная технология передачи голосовых и факсимильных сообщений, с использованием интернета:
А/ оргтехника; В/ IP - телефония;
Б/ радиотелефон; Г/ компьютерная телефония.
- 8) Направленные на обеспечение оптимального перехода различных социальных систем в иное качество – это ... социальные технологии: (2 ответа)
А/ информационные; В/ инновационные;
Б/ поисковые; Г/ обучающие.
- 1) Процесс -
- 2) Обобщающее наименование средств труда:
А/ техника; В/ проект;
Б/ технология; Г/ процесс оказания услуг.
- 3) Часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих и некоммерческих услуг:
А/ услуга; В/ нормирование;
Б/ сфера услуг; Г/ сервисное обслуживание потребителя услуг.
- 4) Набор услуг, предоставляемых потребителю с момента заключения договора на покупки (или совершения покупки) до момента поставки товара:
А/ послепродажный сервис; В/ сервис оказания услуг производственного назначения;
Б/ предпродажный сервис; Г/ фирменное обслуживание.
- 5) Представляет собой систему письменной телекоммуникации, обслуживающую как администрацию гостиницы, так и клиентов: (2 ответа)
А/ телефон; В/ факс;
Б/ телетайп; Г/ устройство внутренней связи.
- б) Холодильное оборудование: камера для складирования охлажденного мяса, мясных изделий и холодных закусок, жиров и молочных продуктов, а так же замороженных продуктов, (мяса), камеры для хранения фруктов и овощей, пива вина и водок. Подсобные холодильные камеры при кухне:
А/ электрочасификация; В/ внутренней связи;
Б/ радиофикация; Г/ производственно – технологическое оборудование.

- 7) Уничтожитель бумаги:
 А/ шредер; В/ IP - телефония;
 Б/ радиотелефон; Г/ компьютерная телефония.
- 8) Углубление познания имеющихся систем и объектов; определение основных параметров, путей дальнейшего их применения; проведение сравнительного анализа оригинала и модели, выявленные качественных характеристик:
 А/функциональные технологии; В/ социальное моделирование;
 Б/ социальные технологии; Г/ социальное прогнозирование.

Рейтинг - контроль №3

- 1) Территориальная структура рынка -
- 2) Сфера деятельности предприятий услуг имеет четкую пространственную ограниченность в условиях ... рынка:
 А/ компактного; В/ дисперсного;
 Б/ товарного; Г/ рассеянного.
- 3) 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; В/ мировой;
 Б/ национальный; Г/ локальный.
- 4) На обслуживание любого клиента затрачивается одинаковое время – это ... время обслуживания:
 А/ случайное; В/ переменное;
 Б/ постоянное; Г/ экспоненциальное.
- 5) 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; В/ правила безопасности;
 Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности; Г/ планирование сервисной деятельности.
- 6) Подбор сотрудников определяется местом расположения компании:
 А/ parent country national; В/ third country national;
 Б/ host country national; Г/ верный ответ не приведен.
- 7) Выявляется общий уровень свойств человека, необходимых для данной работы:
 А/ собеседование; В/ тестирование;
 Б/ анкетирование; Г/ центры оценки.
- 8) Означает соответствие нравственных и деловых качеств претендентов требованиям замещаемых должностей – это принцип ...:
 А/ соответствия; В/ сменяемости;
 Б/ перспективности; Г/ адекватности.
- 9) 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; В/ социологический;
 Б/ корректировки качества услуги; Г/ экспертный.
- 10) Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя:
 А/ качество услуги; В/ качество обслуживания;
 Б/ регламент; Г/ свойство услуги.
- 1) Рынок услуг -

2) 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; В/ дисперсный;

Б/ товарный; Г/ рассеянный.

3) В широком смысле — мысленный прообраз какого-либо действия, предмета, явления, принципа, выделяющий его основные, главные и существенные черты:

А/ идея; В/ проект;

Б/ тема; Г/ процесс.

4) На обслуживание любого клиента затрачивается различное время – это ... время обслуживания:

А/ экспоненциальное; В/ переменное;

Б/ постоянное; Г/ случайное.

5) Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания:

А/ взаимоотношения между предприятием сервиса и потребителем; В/ правила безопасности;

Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности; Г/ планирование сервисной деятельности.

6) Привлекаются сотрудники из других государств — не из страны происхождения материнской компании, и не по месту ее расположения:

А/ parent country national; В/ third country national;

Б/ host country national; Г/ верный ответ не приведен.

7) Метод отбора персонала в условиях игры, имитирующей реальную рабочую обстановку:

А/ собеседование; В/ тестирование;

Б/ анкетирование; Г/ центры оценки.

8) Основывается на учете возрастного ценза для различных категорий должностей, состояние здоровья – это принцип ...:

А/ соответствия; В/ сменяемости;

Б/ перспективности; Г/ адекватности.

9) Определение показателей качества, основан на сборе и анализе мнений широкого круга потребителей – это ... метод:

А/ оценки контролируемых характеристик; В/ социологический;

Б/ корректировки качества услуги; Г/ экспертный.

10) Объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении:

А/ качество услуги; В/ качество обслуживания;

Б/ регламент; Г/ свойство услуги.

1) Исследование рынка -

2) Отличается не только локальным характером, но и специфическим характером продуктов, обмениваемых на нем (трудно транспортируемые и скоропортящиеся товары) – это ... рынок:

А/ местный; В/ мировой;

Б/ национальный; Г/ локальный.

3) Произведённый туроператором туристский продукт, состоящий из определённого набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т.д.: (возможны 2 ответа)

А/ идея; В/ проект;

Б/ пакет услуг; Г/ турпакет.

4) Время обслуживания клиента подчиняется экспоненциальному распределению с функцией распределения $F(x) = p(t < \tau) = 1 - e^{-\tau t}$ – это ... время обслуживания:

А/ экспоненциальное; В/ переменное;

Б/ постоянное; Г/ случайное.

- 5) Изучает наиболее общие закономерности доведения услуг до потребителя, применение которых на практике позволяет находить эффективные формы деятельности трудовых коллективов предприятий сферы сервиса по более полному удовлетворению платежеспособного спроса населения на услуги с наименьшими затратами:
А/ взаимоотношения между предприятием сервиса и потребителем; В/ наука планирования в сервисе;
Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности; Г/ планирование сервисной деятельности.
- 6) За время короткого разговора работодатель может получить ответы на все интересующие его вопросы:
А/ собеседование; В/ тестирование;
Б/ анкетирование; Г/ центры оценки.
- 7) Краткая информация о кандидате, которую он сам захочет сообщить работодателю:
А/ шоковое интервью; В/ центры оценки;
Б/ Brainteaser - интервью; Г/ резюме.
- 8) Лучшему использованию персонала должны способствовать внутриорганизационные трудовые перемещения – это принцип ...:
А/ соответствия; В/ сменяемости;
Б/ перспективности; Г/ адекватности.
- 9) Документ, который перечисляет и описывает по порядку этапы (шаги), которые должна предпринимать группа участников для выполнения бизнес-процесса:
А/ качество услуги; В/ качество обслуживания;
Б/ регламент; Г/ свойство услуги.
- 10) Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество: (возможны 2 ответа)
А/ показатель качества услуги; В/ показатель качество обслуживания;
Б/ качество услуги; Г/ свойство услуги.
- 1) Рынок ресурсов -
2) Система рынков, складывающихся в рамках современных государств – это ... рынок:
А/ местный; В/ мировой;
Б/ национальный; Г/ локальный.
- 3) Общеобязательное правило поведения, регулируемое общественными отношениями, содержащая дозволение, либо запрещение, предоставляющая юридические права, либо возлагающая юридическую ответственность, исходит от государства и обеспечивается правовыми санкциями или силой государственного принуждения: (возможны 2 ответа)
А/ норма права; В/ правовая норма;
Б/ юридическое право; Г/ юридическая ответственность.
- 4) Совокупность обязанностей и запретов, которые субъект должен соблюдать, чтобы исключить или свести к минимуму вред, причиняемый источником повышенной опасности, либо предотвратить причинение ущерба объекту повышенной охраны любым источником опасности:
А/ взаимоотношения между предприятием сервиса и потребителем; В/ планирование сервисной деятельности;
Б/ главная задача планирования в сервисной деятельности; Г/ правила безопасности.
- 5) Сотрудники подбираются в стране происхождения материнской компании:
А/ parent country national; В/ third country national;
Б/ host country national; Г/ верный ответ не приведен.
- 6) Применяется для получения точных данных человека:
А/ собеседование; В/ тестирование;

- Б/ анкетирование; Г/ центры оценки.
- 7) Создание стрессовых условий для соискателя и анализ его действий в нестандартной обстановке:
 А/ центры оценки; В/ шоковое интервью;
 Б/ Brainteaser - интервью; Г/ резюме.
- 8) Стимулы, направленные на удовлетворение духовных и нравственных потребностей человека: (2 ответа):
 А/ материальные; В/ не материальные;
 Б/ в материально – вещественной форме; Г/ моральные.
- 9) Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя:
 А/ качество услуги; В/ качество обслуживания;
 Б/ регламент; Г/ свойство услуги.
- 10) Результатом проектирования туристской услуги являются:
 А/ технологические документы; В/ технологические карты;
 Б/ правила, инструкции; Г/ все указанное выше.

Вопросы к экзамену:

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. К сфере услуг, или сервисной деятельности, сейчас принято относить ряд крупных секторов экономики. Классификация сервиса по сферам его осуществления.
6. Классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности: материально-преобразовательная, познавательная деятельность.
7. Классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности: ценностно-ориентационная деятельность.
8. Классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности: коммуникативная деятельность.
9. Экономика любой страны разделяется на три различных сектора (модель Фишера-Кларка). Сферу сервиса подразделяют на два подсектора. Деление сферы услуг на три сектора.
10. Трансформационный сектор и транзакционный сектор в экономике. Пять общих типов услуг.
11. Функциональная направленность в сфере услуг.
12. Стандартизированные и творческие услуги. Производственные и непроизводственные услуги. Коммерческие и некоммерческие услуги.
13. Государственные и негосударственные услуги. Чистые и смешанные услуги. Информационные продукты и услуги.
14. Идеальные и реальные услуги. Легитимные и нелегитимные услуги. Сервисный бизнес и внутреннее обслуживание.
15. Потребительские, институциональные, деловые услуги. Понятие процесса. Непроизводственные и производственные процессы. Бизнес – процессы.

16. Услуги, направленные на человека; услуги, направленные на физические объекты, находящиеся в собственности человека; услуги, направленные на сознание человека; услуги, направленные на нематериальные активы.
17. Конечными продуктами системы услуг, роль менеджера, обратная связь с покупателями.
18. Основное и принципиальное отличие услуги от товара. Понятие услуги, сервиса, обслуживания, процесса обслуживания, субъектов сервисной деятельности, сервисного продукта.
19. Понятие классификации. Что принято относить к сфере услуг?
20. Классификация статистически учитываемых услуг в развитых странах мирового сообщества.
21. Общая классификация сервиса, построенная по отраслевому принципу.
22. Комплексная классификация, которая включает шесть классов (производственный сервис, сервис сферы общественного устройства (назначения), социально-культурный сервис).
23. Комплексная классификация, которая включает шесть классов (Интеллектуальный сервис, сервис в сфере обращения, хозяйственный сервис).
24. Совершение заказа в обслуживании обычно проходит в три этапа. Услуга, как вид деятельности всегда связана с деятельностью субъекта с субъектом. Услуга может быть представлена в материально – вещественной форме, или в нематериальной форме. На предприятиях сферы сервиса общая структура процесса оказания услуг делится на два больших блока.
25. Этапы процесса оказания услуг. Единовременное, периодическое, постоянное обслуживание. Рациональная организация оказания услуг должна обеспечивать.
26. Модель процесса оказания услуги. Процессы обслуживания клиентов и процессы выполнения услуги (основные и вспомогательные). Понятие технологии.
27. Базовые основы оказания услуги (место реализации работ / услуг).
28. Базовые основы оказания услуги (время оказания услуги, структура процесса оказания услуги). Если оказание услуг осуществляется через сеть приемных пунктов, то длительность срока оказания услуги будет иметь вид.
29. Базовые основы оказания услуги (модель оказания услуги, гарантии оказания услуги).
30. Базовые основы оказания услуги (безопасность оказания услуги). Опасные виды заказчиков.
31. Основные конституционные права и обязанности граждан. Частное и коммерческое предпринимательство в сфере услуг.
32. Законодательные основы сферы обслуживания населения.
33. Правила оказания основных видов обслуживания (в сфере общественного питания, в гостиничной сфере).
34. Правила оказания основных видов обслуживания (в сфере туризма).
35. Социально – культурные нормы поведения.
36. Правила предоставления услуг и необходимость учета особенностей и традиций местного населения.
37. Сущность понятий проектирование, проект, техника, технология, процесс оказания услуги.
38. Понятие услуги, сферы услуг. Состав услуги. Структура услуги (сервисное и фирменное обслуживание).
39. Технические средства предприятий социально-культурного сервиса (гостиниц, тур-фирм).
40. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.
41. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
42. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально – культурного сервиса.

43. Классификация процессов в социально – культурном сервисе.
44. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (2 типа рынка услуг).
45. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (территориальная структура рынка).
46. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (особенности рынка услуг, ресурсы, рынки ресурсов).
47. Оформление идеи и пакета услуг с учетом законодательных норм и правил оказания услуг (понятия идеи, пакета услуг, правовой нормы). Правила предоставления услуг (тур. услуг, услуг перевозки).
48. Правила предоставления услуг (услуг по тех. обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, гостиничных услуг, услуг предприятий питания).
49. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности.
50. Нормы поведения сотрудников организации.
51. Стратегии подбора персонала.
52. Традиционные методы подбора и отбора персонала.
53. Нетрадиционные методы отбора персонала.
54. Каким требованиям должен отвечать персонал туристского предприятия?
55. Понятие подбора и расстановки персонала, цели, принципы.
56. Моральное и материальное стимулирование.
57. Определение методов контроля качества.
58. Какие методы включает в себя проектирование контроля качества?
59. Понятия регламента, качества услуги, качества обслуживания.
60. Понятия качества услуги, свойство услуги (обслуживания), показателя качества услуги (обслуживания).
61. Показатели качества услуги используются при ...Последовательность проектирования туристской услуги.
62. Этапы проектирования услуги «туристское путешествие» на основе ГОСТа.
63. Определение чего включает разработка программы обслуживания?
64. Результат проектирования услуги «туристское путешествие».
65. Результат проектирования туристской услуги. Анализ проекта.
66. Разработки конкретного туристского маршрута и ее этапы.
67. Международный обмен услугами. В практике предоставления международных услуг исследователи выделяют несколько типовых форм сервиса, каких?
68. Информационный продукт, его особенности и отличия от др. товаров.
69. Понятие информационной услуги. Классификация баз данных.
70. Понятия информационной системы, ресурса, инфраструктуры. Подготовка и оказание информационных услуг.
71. Международный информационный обмен и его объекты. Основной правовой источник в этой области.
72. Законодательство об информационной безопасности. Компьютерная защита.

Вопросы самостоятельной работы:

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).
- 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. 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	2018		http://znanium.com/catalog/product/513880
2. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.:	2014		http://znanium.com/catalog/product/461914

НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6			
3. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/Андреева А.В., Жуковская Л.Н., Костылев С.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с.: ISBN 978-5-7638-3130-6	2014		http://znanium.com/catalog/product/550241
Дополнительная литература			
1. 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).	2018		http://znanium.com/catalog/product/937927
2. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] / Н. А. Мальшина. — Электрон. Текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2013. — 127 с.	2013		http://www.iprbookshop.ru/17780.html
3. Старовойтова, А. А. Особенности технологий оказания услуг в индустрии моды [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. А. Старовойтова, Г. М. Андросова, Л. Н. Бодрякова. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 162 с.	2012		http://www.iprbookshop.ru/12720.html

7.2 Периодические издания:

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

7.3 Интернет-ресурсы:

1. Росстат: www.gks.ru
2. Всемирная торговая организация – www.wto.org
3. Организация экономического сотрудничества и развития www.oecd.org
4. Международная организации труда в России- www.ilo.org

Справочно-правовые системы

1. Гарант
2. Консультант Плюс

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. Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составила доцент кафедры ТиС, к. т. н.
Дорошенко М. Н. М.Н. Дорошенко

Рецензент (ы) ГЛУБОВЕЦ Олимпиада Владимировна, зам. директора АИИИ ЮУрГУ



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТиС .
Протокол № 3 от «23» 05 20 19 г.

Заведующий кафедрой ТиС доцент, к. пед. н., Гужова Л. Г. Л.Г. Гужова

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

протокол № 3 от «07» 06 20 19 г.

Председатель
комиссии Павлова Павлова О.П.