

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

« 28 » 08 20 19 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)
5	3 / 108	18	18	-	72	Зачет
Итого	3 / 108	18	18	-	72	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам проектирования процессов и оказания услуг в области гостеприимства и социокультурного 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 дисциплинам по выбору.

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
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: основные принципы самоорганизации и самообразования. Уметь: использовать основные принципы самоорганизации и самообразования. Владеть: способностью использовать основные принципы самоорганизации и самообразования.
ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: основные составляющие процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Уметь: разрабатывать процесс

КОММУНИКАЦИОННЫХ технологий		<p>предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Владеть: навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>
-----------------------------	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Основы процесса оказания услуг	5	1-4	4	4		15	4/50%	
2	Тема 2. Состав и структура различных услуг	5	5-8	4	4		15	4/50%	Рейтинг – контроль №1
3	Тема 3. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе	5	9	2	2		12	2/50%	
4	Тема 4. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной деятельности	5	10-14	4	4		15	4/50%	Рейтинг – контроль №2
5	Тема 5. Основные тенденции технологизации предоставления услуг	5	15-18	4	4		15	4/50%	Рейтинг – контроль №3
Всего за 5 семестр:			108	18	18		72	18/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			108	18	18		72	18/50%	Зачет

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. 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.

Тема 4. 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.

Тема 5. 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 занятий по дисциплине

Тема 1. Основы процесса оказания услуг.

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

Практическое занятие 2. Праздничные и познавательные программы их состав и назначение.

Тема 2. Состав и структура различных услуг.

Практическое занятие 3. Построение Матрицы «Природа предоставления услуги».

Практическое занятие 4. Построение Матрицы «Доставка услуг».

Тема 3. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе.

Практическое занятие 5. Построение модели поведения клиента.

Тема 4. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной деятельности.

Практическое занятие 6. Заполнение технологической карты туристского путешествия по маршруту.

Практическое занятие 7. Заполнение технологической карты экскурсии.

Тема 5. Основные тенденции технологизации предоставления услуг.

Практическое занятие 8. Построение матрицы, устанавливающей степень участия персонала сферы услуг в установлении контактов с клиентами и степень участия клиентов в обслуживании

Практическое занятие 9. Построение процесса оказания услуг в виде цепочек ценности компании.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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:

- *Интерактивная лекция (темы 1 - 5);*
- *Разбор конкретных ситуаций (темы 1 - 5).*

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. 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 актив.
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.

Рейтинг - контроль № 2

1. Сущность понятий проектирование, проект, техника, технология, процесс оказания услуги.
2. Понятие услуги, сферы услуг. Состав услуги. Структура услуги (сервисное и фирменное обслуживание).
3. Технические средства предприятий социально-культурного сервиса (гостиниц, тур. фирм).
4. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.
5. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
6. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально – культурного сервиса.
7. Классификация процессов в социально – культурном сервисе.
8. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (2 типа рынка услуг).
9. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (территориальная структура рынка).
10. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (особенности рынка услуг, ресурсы, рынки ресурсов).
11. 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).

12. Правила предоставления услуг (услуг по тех. обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, гостиничных услуг, услуг предприятий питания).
13. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности.
14. Нормы поведения сотрудников организации.
15. Стратегии подбора персонала.
16. Традиционные методы подбора и отбора персонала.
17. Нетрадиционные методы отбора персонала.
18. Каким требованиям должен отвечать персонал туристского предприятия?
19. Понятие подбора и расстановки персонала, цели, принципы.
20. Моральное и материальное стимулирование.
21. Определение методов контроля качества.
22. Какие методы включает в себя проектирование контроля качества?
23. Понятия регламента, качества услуги, качества обслуживания.
24. Понятия качества услуги, свойство услуги (обслуживания), показателя качества услуги (обслуживания).
25. Показатели качества услуги используются при ...Последовательность проектирования туристской услуги.
26. Этапы проектирования услуги «туристское путешествие» на основе ГОСТа.
27. Определение чего включает разработка программы обслуживания?
28. Результат проектирования услуги «туристское путешествие».
29. Результат проектирования туристской услуги. Анализ проекта.
30. Разработки конкретного туристского маршрута и ее этапы.

Рейтинг - контроль № 3

1. Международный обмен услугами. В практике предоставления международных услуг исследователи выделяют несколько типовых форм сервиса, каких?
 2. Информационный продукт, его особенности и отличия от др. товаров.
 3. Понятие информационной услуги. Классификация баз данных.
 4. Понятия информационной системы, ресурса, инфраструктуры. Подготовка и оказание информационных услуг.
 5. Международный информационный обмен.
 6. Законодательство об информационной безопасности.
 7. Компьютерная защита.
 8. Виды инженерно – технических услуг.
 9. Инженерно-консалтинговые услуги.
 10. Инжиниринговые услуги.
 11. Технологизация управленческих решений.
 12. Этапы принятия решения.
 13. Глобализация труда творческих профессий.
 14. Последствия процесса глобализации.
 15. Основные факторы единства.
- Промежуточная аттестация.

Перечень вопросов к зачету:

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. Сущность понятий проектирование, проект, техника, технология, процесс оказания услуги.
32. Понятие услуги, сферы услуг. Состав услуги. Структура услуги (сервисное и фирменное обслуживание).
33. Технические средства предприятий социально-культурного сервиса (гостиниц, тур. фирм).
34. Взаимосвязь субъектов, техники и технологии.
35. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
36. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально – культурного сервиса.
37. Классификация процессов в социально – культурном сервисе.
38. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (2 типа рынка услуг).
39. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (территориальная структура рынка).
40. Изучение рынка услуг, с учетом местных особенностей, традиций, ресурсов (особенности рынка услуг, ресурсы, рынки ресурсов).
41. 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).
42. Правила предоставления услуг (услуг по тех. обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, гостиничных услуг, услуг предприятий питания).
43. Планирование режимов обслуживания с учетом правил безопасности.
44. Нормы поведения сотрудников организации.
45. Стратегии подбора персонала.
46. Традиционные методы подбора и отбора персонала.
47. Нетрадиционные методы отбора персонала.
48. Каким требованиям должен отвечать персонал туристского предприятия?
49. Понятие подбора и расстановки персонала, цели, принципы.
50. Моральное и материальное стимулирование.
51. Определение методов контроля качества.
52. Какие методы включает в себя проектирование контроля качества?
53. Понятия регламента, качества услуги, качества обслуживания.
54. Понятия качества услуги, свойство услуги (обслуживания), показателя качества услуги (обслуживания).
55. Показатели качества услуги используются при ... Последовательность проектирования туристской услуги.
56. Этапы проектирования услуги «туристское путешествие» на основе ГОСТа.
57. Определение чего включает разработка программы обслуживания?

58. Результат проектирования услуги «туристское путешествие».
59. Результат проектирования туристской услуги. Анализ проекта.
60. Разработки конкретного туристского маршрута и ее этапы.
61. Международный обмен услугами. В практике предоставления международных услуг исследователи выделяют несколько типовых форм сервиса, каких?
62. Информационный продукт, его особенности и отличия от др. товаров.
63. Понятие информационной услуги. Классификация баз данных.
64. Понятия информационной системы, ресурса, инфраструктуры. Подготовка и оказание информационных услуг.
65. Международный информационный обмен.

Перечень вопросов 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 - ЭБС «Znanium»	2018		http://znanium.com/catalog/product/513880
2. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса: учебное пособие/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 127 с.— ЭБС «IPRbooks»	2019		http://www.iprbookshop.ru/79773.html .
3. Теория и методика социокультурного проектирования. Часть I: учебно-методический комплекс дисциплины «Теория и методика социокультурного проектирования» по направлению подготовки 033000.62 «Культурология», профилю подготовки «Социокультурное проектирование», квалификация (степень) выпускника – «бакалавр»/ — Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015.— 64 с.— ЭБС «IPRbooks»	2015		http://www.iprbookshop.ru/55264.html
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). — ЭБС «Znanium»	2018		http://znanium.com/catalog/product/937927
2. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие/ Прончева О.К.— Омск: Омский	2015		http://www.iprbookshop.ru/75021.html

государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015.— 72 с.— ЭБС «IPRbooks»			
3. Тюменев Ю.Я. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Тюменев Ю.Я., Стельмашенко В.И., Вилкова С.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 400 с.— ЭБС «IPRbooks»	2019		http://www.iprbookshop.ru/ 85621.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

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

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office., 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составил КТИ рецензент каф. ТИС Дороменко М.И. [подпись]

Рецензент

(представитель работодателя) ГРУБОСОВ Дмитрий Владимирович Секина Ю.И. [подпись]
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТИС

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой ТИС Тютчева Л.Т. [подпись]
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Яресь В.Б. [подпись]
(ФИО, подпись)

