

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

« 04 » 06 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СОВРЕМЕННАЯ ИНДУСТРИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 – «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. за- нятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной атте- стации (экзамен/зачет/зачет с оцен- кой)
3	5 / 180	18	36		90	Экзамен (36)
Итого	5 / 180	18	36		90	Экзамен (36)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи:

- овладение знаниям по современному состоянию социокультурных предприятий сервиса и их функционированию;

- ознакомление с практикой работы сервисных предприятий широкого профиля;

- обучение способом мониторинга деятельности предприятий социокультурного сервиса;

- закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию предприятий.

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

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

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

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

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

		тинговых исследований. <i>Владеть</i> – методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса; методами осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии; навыками проведения анализа конкурентной среды отрасли.
<i>(ПКО-4) Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> - знать законодательно-нормативную базу объектов и систем сервиса, категоризм предприятий сервиса; – основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса; – виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. <i>Уметь:</i> – организовать экспертизу и диагностику объектов социокультурного сервиса. <i>Владеть</i> - видами и средствами экспертизы и диагностики. - измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами экспертизы и диагностики

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности	3	1-4	4	4		10	4 / 50%	
2.	Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности	3	5-6	4	4		10	4 / 50%	Рейтинг-контроль № 1
3.	Тема 3. Ресурсная база социально-культурной деятельности	3	7-8	4	4		10	2 / 25%	
4.	Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности	3	9-10	4	6		12	4 / 40%	
5.	Тема 5. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности	3	11-12	4	4		12	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 2
6.	Тема 6. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития	3	13-14	4	4		12	2 / 25%	
7.	Тема 7. Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности.	3	15-16	6	6		12	4 / 33%	
8.	Тема 8. Управленческие технологии и их роль в реализации социокуль-	3	17-18	4	4		12	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 3

	<i>турных программ</i>							
Всего за 5 семестр:			18	36		90	24 / 44%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР								
Итого по дисциплине			18	36		90	24 / 44%	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности

Теория социально-культурной деятельности как фундаментальное научно-образовательное направление, синтезирующее научные достижения культурологии, социологии, психологии, педагогики и других отраслей гуманитарного знания. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований. Основные научные парадигмы социально-культурной деятельности. Основные научные школы в теории социально-культурной деятельности.

Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности

Понятия «субъекта» и «объекта» в социально-культурной деятельности и их многозначность. Взаимосвязь субъекта и объекта в процессе социально-культурной деятельности. Классификация субъектов. Человек как субъект социально-культурной деятельности. Личность; семья; социальные организации и объединения; социально-культурные институты; отраслевые учреждения и организации

Тема 3 Ресурсная база социально-культурной деятельности.

Нормативный ресурс; кадровый ресурс; финансовый ресурс; материально-техническая база; социально-демографический и морально-психологический ресурс. Профессиональные и непрофессиональные формы социально-культурной деятельности. Уровни социально-культурной деятельности: индивидуально-личностный, социально-групповой и общественный. Взаимообусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности.

Институциональные формы социально-культурной деятельности: типология, социальные функции, цели, задачи и технологии деятельности учреждений и институтов, выполняющих функции просвещения, эстетического и художественного воспитания, организации досуга, охраны и использования памятников истории и культуры; 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). Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности; условия и технологии оптимизации деятельности самодеятельных групп, общественных объединений, клубов, ассоциаций, движений и других субъектов социокультурной жизни.

Тема 5 Современные тенденции развития социально-культурной деятельности.

Сущность социально-культурной политики, ее цели, направленность и взаимосвязь с современной практикой. Этнография социально-культурной деятельности; международный обмен и сотрудничество в социально-культурной сфере. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности. Современный социальный и культурный статус, профессиональная этика специалиста социально-культурной деятельности.

Тема 6 Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития.

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

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

Тема 7 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности

Сущность рекреативных (восстановительных) технологий и их использование в процессе социально-культурной деятельности. Психофизиологические и социокультурные особенности рекреации. Рекреативные технологии как инструмент оздоровления образа жизни и повышения культуры быта. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности. Технологии организации отдыха и развлечений. Рекреативный потенциал праздников, конкурсных, игровых, художественно-зрелищных досуговых программ. Технологии индивидуального, группового, семейного туризма.

Тема 8 Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ

Социально-культурная деятельность как объект управления. Социально-культурный менеджмент как деятельностный процесс. Классификация подходов и школ менеджмента. Организация и ее структура. Функции менеджмента. Технологии управленческого цикла. Технологии анализа и маркетинга. Технологии прогнозирования, принятия управленческих решений, планирования, организации, контроля. Коммуникации в управлении. Психологические аспекты менеджмента. Методы мотивации и стимуляции в социально-культурной сфере. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы. Власть. Лидерство. Стили руководства. Имидж менеджера. Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности

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

Тема 3 Ресурсная база социально-культурной деятельности.

Уровни социально-культурной деятельности: индивидуально-личностный, социально-групповой и общественный. Взаимобусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей 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.

Тема 5 Современные тенденции развития социально-культурной деятельности.

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

Тема 6 Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития.

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 7 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности

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

Тема 8 Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ
Психологические аспекты менеджмента. Методы мотивации и стимуляции в социально-культурной сфере. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы. Власть. Лидерство. Стили руководства. Имидж менеджера. Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 1, 3, 4, 7, 8);*
- *Групповая дискуссия (тема № 4);*
- *Ролевые игры (тема № 6);*
- *Тренинг (тема № 2);*
- *Разбор конкретных ситуаций и объектов (тема № 7);*

Другое:

- *Метод проектов (тема № 7).*

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

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг-контроль. Всего по дисциплине проводится 3 рейтинг-контроля. Форма промежуточной аттестации - экзамен.

Рейтинг-контроль № 1

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

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

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

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

– 3 - при поверхностно проведенном анализе

– 2 при отсутствии работы и знания основных дидактических единиц сервиса

Рейтинг-контроль № 2

Задание 1.

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

Задание 1.

Выполните тест:

1. Определение «производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие» относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;
- в) к сфере услуг;

2. Определение «производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие» относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в) к сфере услуг;

3. Из перечисленного:

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

г) 1, 2, 4;

д) 1, 2.

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

а) технологической;

б) вспомогательной;

в) подготовительной;

г) подготовительно-заключительной;

д) нет верного ответа.

5. Из приведенного перечня:

1) прием заказа;

2) подготовка тканей к раскрою;

3) раскрой;

4) подготовка к примерке;

5) проведение примерки;

6) пошив изделия;

7) контроль качества изделия;

8) сдача готового изделия на склад;

9) выдача заказа;

в структуру производственного процесса включаются:

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;

б) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;

в) 2, 3, 4, 6, 7;

г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;

д) 3, 4, 5, 6, 7;

• в состав вспомогательных процессов входят:

а) 1, 2, 5, 7, 8, 9;

б) 2, 7, 8;

в) 2, 4, 7, 8;

г) 1, 2, 4, 7, 8, 9;

д) 1, 2, 5, 9; 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.

Из перечисленного:

1) параллельность выполнения частичных процессов;

2) непрерывность процесса производства;

3) пропорциональность;

4) прямоочность;

5) ритмичность;

6) производительность;

7) технологичность — принципами рациональной организации производственного процесса являются:

а) 1, 2, 3, 4, 5;

б) 2, 3, 4, 5, 6;

в) 1, 2, 3, 6, 7;

г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;

д) 3, 4, 5, 6, 7, 7.

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

а) концентрация производства;

б) специализация;

- в) унификация;
- г) кооперирование;
- д) нет верного ответа.

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

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

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

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

10. Из перечисленного:

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

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

Тест 2

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

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

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

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

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

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

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

- а) форма собственности предприятия;

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

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

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

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

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

7. Из перечисленного:

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

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

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

9. Из перечисленного:

- 1) основное производство;
 - 2) вспомогательное производство;
 - 3) побочное производство;
 - 4) обслуживающее хозяйство — производственно-технологическую структуру характеризуют:
- а) 1, 2;
 - б) 1, 2, 3;
 - в) 1, 2, 3, 4;
 - г) 1, 4;
 - д) данные приведены неполно.

Вопросы к экзамену

- 2. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
- 3. Основных понятий аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.

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

Вопросы самостоятельной работы студентов

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

Методические указания по подготовке рефератов

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

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

Темы рефератов

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
- Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде:
– (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.

Критерии оценки реферата:

1. Соблюдение формальных требований к реферату.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
- 8
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.

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. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с. - ISBN 978-5-9765-1415-7	2014		http://znanium.com/catalog/product/462898
2. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. — Новосибирск : НГТУ, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/118381 (дата обращения: 28.08.2019).	2015		https://e.lanbook.com/book/118381
3. Нуруллина, Г. Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, В. И. Богданова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 89 с. — 978-5-7882-1972-1.	2016		http://www.iprbookshop.ru/79512.html
Дополнительная литература			
1. Тюменев, Ю. Я. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Ю. Я. Тюменев, В. И. Стельмашенко, С. А. Вилкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2019. — 400 с. — 978-5-394-02241-8.	2019		http://www.iprbookshop.ru/85621.html
2. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3.	2015		http://www.iprbookshop.ru/75021.html
3. Теория и методика социокультурного проектирования. Часть I [Электронный ресурс] : учебно-	2013		http://www.iprbookshop.ru/55264.html

<p>методический комплекс дисциплины «Теория и методика социокультурного проектирования» по направлению подготовки 033000.62 «Культурология», профилю подготовки «Социокультурное проектирование», квалификация (степень) выпускника – «бакалавр» / сост. П. И. Балабанов. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2013. — 64 с. — 2227-8397.</p>			
--	--	--	--

7.2. Периодические издания

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

7.3. Интернет-ресурсы

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

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 102, 103 учебного корпуса № 5.

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

Рабочую программу составил

Доцент Лавров Илья Александрович к.д.н.

И.А. Лавров

(ФИО, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

ТАУВОООУ «Олимп», зам. директора Секции Сл

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТИС

Протокол № 9 от 23.05.19 года

Заведующий кафедрой

Огур-Тужиева А.Т.

(ФИО, подпись)

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

Протокол № 3 от 07.06.19 года

Председатель комиссии

Полоуская О.П.

(ФИО, подпись)