

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 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«СОВРЕМЕННАЯ ИНДУСТРИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА»

Направление подготовки - 43.03.01 – «Сервис»

Профиль/программа подготовки - «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/ зачет с оцен- кой)
2	5/180	4	4		145	Экзамен (27)
Итого	5/180	4	4		145	Экзамен (27)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

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

Пререквизиты дисциплины: дисциплина опирается на знания предметов программы специального профессионального образования: «Обществознание», «Психология делового общения».

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)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>(УК-3) Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	Полное освоение компетенции	Знать: - правила социального взаимодействия; Уметь: – 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 Владеть: – техниками социального взаимодействия.
<i>(ОПК-4) Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</i>	Полное освоение компетенции	Знать: - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; имеет представление о различных структурах рынков; маркетинговую стратегию организаций, мероприятия, направленные на ее реализацию; Уметь: – анализировать состояние и тенденции развития рынка сервиса; проводить анализ конкурентной среды отрасли; участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия,

		<p>направленные на ее реализацию; использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>(ПКО-4) Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать экспертизу и диагностику объектов социокультурного сервиса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	2	19				22		
2.	Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности	2	19	2	1		26	2/66%	Рейтинг-контроль № 1
3.	Тема 3. Ресурсная база социально-культурной деятельности	2	20	2	1		24	2/66%	
4.	Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности	2	20				24		Рейтинг-контроль № 2
5.	Тема 5. Современные тенденции развития социально-культурной дея-	2	21		2		24		

	тельности. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития							
6.	Тема 7. Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ	2	21				25	Рейтинг контроль № 3
Всего за 2 семестр:			180	4	4		145	4 / 50% Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-				
Итого по дисциплине			180	4	4		145	4 / 50% Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

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.

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.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

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. Взаимообусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

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

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 № 2, 3);*
- *Групповая дискуссия (тема № 5);*
- *Анализ ситуаций (тема № 2, 3, 5);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 2, 3)*
- *Ролевые игры (тема № 3, 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

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;	а) 1, 3;
2) подготовительный процесс;	б) 1, 2, 3, 4;
3) вспомогательный процесс;	в) 1, 3, 4;
4) обслуживающий процесс — структура производственного процесса характеризуют:	г) 1, 2, 4;
	д) 1, 2.
4. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

а) технологической;	г) подготовительно-заключительной;
б) вспомогательной;	д) нет верного ответа.
в) подготовительной;	
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) прямоточность;
 - 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.

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

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

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.

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение.

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

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. 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, выпол-

няющих 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, художественнотворческих, 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.

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.

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

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.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня форсированности 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. 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. — ISBN 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	2019		http://www.iprbookshop.ru/85621.html

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.			
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-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.	2013		http://www.iprbookshop.ru/55264.html

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://txtb.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, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), 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: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, Acrobat Reader.

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил профессор каф. ТИС Шибиряк Лавров И.А.

Рецензент
(представитель работодателя) ГМУ ВОСОУ, Директор филиала в г. Виноградном. С.
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТИС
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Заведующий кафедрой Шибиряк-Турова И.Г.
(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 Яросов С.Б.
(ФИО, подпись)