

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 14 » 11 2015 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине

**«УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость, зач. ед., час.	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз. / зачет)
5	4/144	18	36		90	Зачет
Итого	4/144	18	36		90	Зачет

Владимир 2015

*Handwritten signature*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление проектами в сервисной деятельности» является подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам технологизации деятельности в социально-культурной сфере и туризме, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство с основами практической профессиональной деятельности менеджера.

Курс позволяет проследить логическую связь и взаимообусловленность технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий, способствует улучшению качества технологических процессов и приближает процесс обучения к современным мировым стандартам образования в области технологий.

Цель изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» заключается в формулировании системы знаний студентов о взаимосвязях и функционировании современных технологических процессов.

Задачи дисциплины:

- раскрыть сущность и содержание технологических процессов в сервисе;
- дать характеристику основным структурным элементам технологических процессов;
- представить механизмы технологического производства;
- представить основные инструменты технологических процессов в сервисе;
- раскрыть особенности регулирования технологических процессов;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление проектами в сервисной деятельности» относится к блоку обязательных дисциплин ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», по профилю «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка» с нормативным сроком очного обучения – 4 года.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности сервиса автомобильного рынка.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сфера услуг в национальной экономике», «Теоретические основы технической эксплуатации транспортных средств», «Экономика фирмы» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе», понимания взаимообусловленности основных типов технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-8).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:** современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ПК-7); разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-8).

**Уметь:** применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ПК-7); применять разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-8).

**Владеть:** способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-7); способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-8).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) 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 (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР			
1	Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии.	4	1-2	2		4				10	-	3 час., 50%	
2	Тема 2.Технологизация социальных процессов в обществе.		3-4	2		8				10	-	3 час., 50%	
3	Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.		5-6	2		8				10	-	3 час., 50%	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Инжиниринг, как новая технология обслуживания клиентов.		7-8	2		4				10	-	3 час., 50%	
5	Тема 5. Технология организации кейтеринга.		9-10	2		4				10	-	3 час., 50%	Рейтинг-контроль №2

6	Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг.	11-12	4	4	20	4 час., 50%	
7	Тема 7. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе.	13-14	4	4	20	4 час., 50%	Рейтинг-контроль №3
Всего			18	36	90	27 час., 50%	Зачет

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Σ общее число компетенций		
		ПК-7	ПК-8	
Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии	18	+	+	3
Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе	27	+	+	3
Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.	26	+	+	3
Тема 4. Инжиниринг, как новая технология обслуживания клиентов.	18	+	+	3
Тема 5. Технология организации кейтеринга.	18	+	+	3
Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг.	23	+	+	3
Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе.	23	+	+	3
Экзамен		+	+	
Итого	180			
Вес компетенции		1	1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

#### Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе

Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса.

### **Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе**

Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе. Социальные технологии и риск. Технология создания и продвижения сервисного продукта.

### **Тема 4. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов**

Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг. Этапы инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

### **Тема 5. Технология организации кейтеринга**

Определение понятия кейтеринг. История создания кейтеринга. классификация кейтеринговых услуг. Организация предоставления кейтеринговых услуг.

### **Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг**

Таймшер как направление клубного отдыха. Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки). Развитие таймшер-индустрии в России.

### **Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе**

Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

## **Перечень тем практических занятий**

### **Тема 1. Предмет и сущность техники и технологий.**

Практическое занятие № 1. История техники.

Практическое занятие № 2. Социальные технологии, как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

### **Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе.**

Практическое занятие № 3-4. Типология социальных технологий.

Практическое занятие № 5-6. Технологии, используемые для успешной деятельности людей.

### **Тема 3. Многообразие социальных технологий в социально-культурном сервисе.**

Практическое занятие № 7-8. Классы и типы социальных технологий.

Практическое занятие № 9-10. Социальные технологии и риск.

### **Тема 4. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.**

Практическое занятие № 11. Состав полного цикла инжиниринга.

Практическое занятие № 12. Этапы инжиниринга.

### **Тема 5. Технология организации кейтеринга.**

Практическое занятие № 13. История создания кейтеринга.

Практическое занятие № 14. Организация предоставления кейтеринговых услуг.

### **Тема 6. Технология предоставления таймшерных услуг.**

Практическое занятие № 15. Таймшер, как направление клубного отдыха.

Практическое занятие № 16. Развитие таймшер-индустрии в России.

## **Тема 7. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе.**

Практическое занятие № 17. Определение и виды франчайзинга.

Практическое занятие № 18. Особенности развития франчайзинга в России.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Управление проектами в сервисной деятельности» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4, 7)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Управление проектами в сервисной деятельности» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

- Рейтинг-контроль.
- Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
- Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
- Выступление и оппонирование на практических занятиях.
- Подготовка к эссе.
- Зачет.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета.

## **Промежуточная аттестация**

### **Список вопросов к зачету**

1. Техника и технология: соотношение понятий
2. Теоретические основы социальных технологий
3. Принципы классификации социальных технологий
4. Социальные технологии и риск
5. Инжиниринг как новая технология
6. Мерчендайзинг как современная технология
7. Технология бронирования мест и номеров в гостинице
8. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице
9. Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице
10. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций
11. Технология организации и проведения корпоративного праздника
12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
13. Технология предоставления таймшерных услуг
14. Технология предоставления транспортных услуг
15. Технология предоставления услуг питания в гостиницах
16. Технология продвижения туристского продукта
17. Технология разработки и проведения экскурсии
18. Технология создания туристского продукта
19. Технология создания интерьера ресторана
20. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере услуг
21. Технология создания бренда
22. Технология предоставления услуг кейтеринга
23. Программа маркетингового исследования
24. Генеральная и выборочная совокупность. Типы выборок
25. Опрос и его разновидности
26. Наблюдение как способ получения первичной информации
27. Фокус-группа и ее возможности
28. Технология проведения контент-анализа
29. Hall-тест и его возможности в сфере сервиса и туризма
30. Технология проведения SWOT-анализ.

### **Текущий контроль**

#### **Задания к рейтинг-контролю**

##### **Рейтинг-контроль № 1**

Контрольная работа на тему «Оценка технологий российского рынка и перспективы их роста».

##### **Рейтинг-контроль № 2**

Контрольная работа на тему «Лучшие технологии мира».

##### **Рейтинг-контроль № 3**

Контрольная работа на тему «Функции и организационная структура технологических процессов».

### **Самостоятельная работа студентов**

#### **Темы эссе**

1. Роль технологических процессов в обществе.
2. Ключевые проблемы развития технологий в России.
3. История, количественные параметры и качественная характеристика техники в России.

4. Ключевые проблемы развития рынка технологий в Европе.
5. Виды и функции кейтеринга.
6. Технология предоставления таймшерных услуг.
7. Мерчендайзинг, как современная технология.
8. Виды транспортных услуг.
9. Инжиниринг. Как новая технология.
10. Роль кейтеринга в современном виде.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература**

1. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6 2014 Режим доступа: [www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=461914](http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=461914).
2. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновац. подходы: Моногр./Христофоров А.В., Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИНФРА-М,2015.-159 с.ISBN 978-5-369-01490-5 2015 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=528057>.
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 2015 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=478441>.

### **Дополнительная литература**

1. Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. 2013 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=514626>.
2. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие/Колесова Ю. А. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. ISBN 978-5-905554-55-1 2015 Режим доступа: [www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=512520](http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=512520).
3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Пабlishер, 2013. — 340 с. - ISBN 978-5-9614-2269-6 2013 Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/catalog.php?bookinfo=518830>.

### **Периодические издания**

1. Журнал «Промышленный сервис»
2. Журнал «Технико-технологические процессы в сервисе»
3. Газета «Ведомости»

### **Интернет-ресурсы**

1. Технологические процессы <http://www.pragmatist.ru>
2. Технологические процессы в сервисе <http://znanium.com>
3. Технологические процессы в сервисе <https://www.chitai-gorod.ru>



## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.


Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

Рабочую программу составил к.фил.н., доцент кафедры БУФиС А.А. Мишин 

Рецензент (представитель работодателя): Ген. директор ООО «ВиКА» К.Г. Бармин 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.15 года.

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор О.В. Лускатова 

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

протокол № 6 от 26.11.15 года.

Председатель комиссии: д.э.н., профессор П.Н. Захаров 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ**