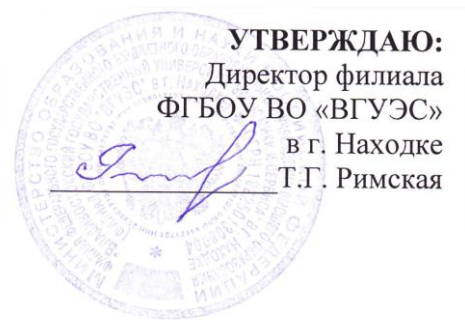


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В
Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

«Специалист в социокультурном сервисе»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы

Соломонова Л.В.

Составитель программы

Соломонова Л.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«Специалист в социокультурном сервисе»

1.Цель: Целью дисциплины является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи:

Формирование целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, научить системному подходу к решению проблем сервиса.

2. Требования к результатам освоения программы

Слушатель, освоивший программу, должен:

2.1. обладать:

профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ОПК-2. – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-8. – способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2.2. знать:

-содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).

2.3. уметь:

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
- понимать социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

2.4. владеть:

- навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека;
-знаниями теоретических и эмпирических законов удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности.

3. Категории обучающихся

Студенты (выпускники) средних профессиональных, высших учебных заведений, начинающие предприниматели, граждане проходящие переквалификацию.

4. Актуальность программы Обусловлена доминирующими социально-экономическими факторами, необходимостью развивать сферу сервиса, являющуюся третичным сектором социально-экономической деятельности общества, связанной с индустрией услуг.

5. Планируемые результаты обучения

Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

6. Объем программы: 72 часа трудоемкости, в том числе 48 ауд. часов.

7. Календарный учебный график

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
с отрывом от работы (очная)			
с частичным отрывом (очно-заочная)	2	3	2 мес.
без отрыва от работы (заочная)			

8. Организационно-педагогические условия

Занятия проводят преподаватели профильных дисциплин. Занятия проводятся в аудиториях с применением мультимедийного оборудования, технических и электронных средств обучения, презентационных материалов.

9. Документ, выдаваемый после завершения обучения

По окончании обучения слушатели проходят итоговое междисциплинарное тестирование.

При успешном прохождении итоговой аттестации выдается Удостоверение о повышении квалификации.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики 07.06.2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, обсуждена и одобрена Ученым советом филиала ВГУЭС в г. Находке
Протокол от 01.07.2016 г. № 10

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«Специалист в социокультурном сервисе»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:					Само стояте льная работа	Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.			в т.ч. выезд ные		
			Всего	лек ции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Модуль 1. Сущность и классификация услуг	16		5	5		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
2	Модуль 2. Маркетинг услуг	16		5	5		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
3	Модуль 3. Факторы потребления	24		5	13		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
4	Модуль 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	16		5	5		6	Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний)
	Итоговая аттестация							Зачет
	Итого:	72		20	28		24	

Руководитель программы:

Соломонова Л.В.

(Ф.И.О.)

старший преподаватель кафедры ГИД

(ученая степень, звание, должность)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Специалист в социокультурном сервисе»

Наименование дисциплин и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов Л/Пр/СРС
1	2	3
Модуль 1. Сущность и классификация услуг		
Сущность и классификация услуг	Содержание учебного материала	5/5/6
	Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара. Производство и потребление услуг. Предприятия сферы услуг – определение, главное отличие. Формы организации труда. Формы обслуживания. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	
	Практическая работа	
	Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Практическая работа на материале публикаций, найденных на страницах периодической печати.	
Модуль 2. Маркетинг услуг		
Маркетинг услуг	Содержание учебного материала	5/5/6
	Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение. Внутренний маркетинг предприятия сервиса. Компоненты внутреннего маркетинга. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания.	
	Практическая работа	
	Маркетинг услуг в сфере сервиса. Семинарское занятие.	
Модуль 3. Факторы потребления		
Факторы потребления	Содержание учебного материала	5/13/6
	Факторы потребления. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей. Психологическая культура сервиса. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Этическая культура сервиса.	

	Культура общения работников с клиентами. Эстетическая культура сервиса. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	
	Практическое занятие	
	Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность, поведение в конфликте, лидерские качества и др.	
Модуль 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности		
Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	5/5/6
	Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	
Итоговая аттестация		Зачет
Всего		72 20/28/24

Примерные вопросы к зачету

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Виды сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Сущность и характеристика услуг
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса
12. Влияние сервиса на социальную среду
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России
15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
18. Классификация услуг
19. Типы услуг и сферы применения
20. Жизненный цикл услуги
21. Организация обслуживания потребителей
22. Теория организации обслуживания
23. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
24. Обслуживание как сервисная система
25. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
26. Система сервисных операций
27. Система предоставления услуг
28. Система маркетинга услуг
29. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
30. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
31. Методы совершенствования сервисной деятельности
32. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
33. Требования к персоналу «контактной зоны»

34. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Основные методы обслуживания потребителей услуг
36. Формы обслуживания потребителей услуг
37. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
38. Культура сервисной деятельности
39. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма
40. Влияние сервисной деятельности на стабильность межличностных отношений

Пример тестового задания

Вариант 1

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Виды сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Сущность и характеристика услуг
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса
12. Влияние сервиса на социальную среду
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России
15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
18. Классификация услуг
19. Типы услуг и сферы применения
20. Жизненный цикл услуги

Вариант 2

1. Организация обслуживания потребителей
2. Теория организации обслуживания
3. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
4. Обслуживание как сервисная система
5. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
6. Система сервисных операций
7. Система предоставления услуг
8. Система маркетинга услуг
9. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
10. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
11. Методы совершенствования сервисной деятельности
12. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
13. Требования к персоналу «контактной зоны»
14. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
15. Основные методы обслуживания потребителей услуг
16. Формы обслуживания потребителей услуг
17. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
18. Культура сервисной деятельности
19. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма
20. Влияние сервисной деятельности на стабильность межличностных отношений

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. - М.: Академия, 2011
3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Академия, 2012
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. - М.: Магистр: Инфра-М, 2012
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: Академия, 2012
6. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса. - М.: Академия, 2011
7. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
8. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность. - М.: ИНФРА-М, 2013

дополнительная литература

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова.— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: Академия, 2012

электронные ресурсы

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

Компьютерный зал библиотеки предоставляет доступ к электронным ресурсам: современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам, ЭБС

Ресурс АРМ АБИС «Дельфин»

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

СПС «Кодекс» <http://www.kodeks.ru/>

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/> и др.

**Сведения о кадровом обеспечении образовательного процесса
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Специалист в социокультурном сервисе»**

№	Наименование дисциплин (тем, разделов)	ФИО преподавателя (полностью)	Кол-во часов	Основное место работы, должность, занятость (0,25/0,5/0,75, 1,0 ст)	Уровень образования, ученая степень, ученое звание, категория	Стаж работы		Возраст
						общий	педаго- гический	
1	Модуль 1. Сущность и классификация услуг	Соломонова Людмила Владимировна	72	Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке, старший преподаватель кафедры ГИД 0,75 ставки.	Высшее	7	6	29
2	Модуль 2. Маркетинг услуг							
3	Модуль 3. Факторы потребления							
4	Модуль 4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности							

Руководитель программы Соломонова Л.В.