

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины «Технология организации предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Фалько Людмила Юрьевна, к.т.н., доцент, Ludmila.Falko@vvsu.ru

Нарута Яна Сергеевна, старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин, Yana.Naruta@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Технология организации предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области современных технологий поиска идей по созданию новых продуктов и услуг, технологий разработки услуги и управления процессом оказания и продвижения услуг; умением применять знания на практике; овладение современными технологиями и методами оптимизации сервисной деятельности; технологиями диагностики и совершенствования объектов сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения осуществлять мониторинг потребностей клиента, диагностику и совершенствование объектов сервиса;
- владение студентами-бакалаврами технологиями, практическими методиками и инструментами для разработки новых услуг, организации и планирования деятельности предприятий сервиса
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
Сервис (БСС)	ОПК 2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания:	технологии организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса
				методов и элементов оптимизации сервисной деятельности
			Умения:	работать в команде, взаимодействовать на основе сотрудничества для достижения намеченных целей
			Владения:	приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология организации предприятий сервиса» относится к предметам общекультурного цикла основной образовательной программы ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Она базируется на компетенциях, сформированных на следующих дисциплинах ОПОП:

- «Организация и планирование предприятий сервиса и туризма»
- «Профессиональная этика и этикет»
- «Сервисология»
- «Сервисная деятельность»
- «Экономика»

Основой для изучения дисциплины является учебный курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», в результате освоения которого студенты должны владеть системой знаний о функционировании предприятий сервиса, понимать и уметь организовывать процессы на предприятии сервиса, владеть навыками управления процессом оказания услуг.

Дисциплина «Технология организации предприятий сервиса» формирует компетенции, необходимые для изучения дисциплины «Управление качеством сервисных услуг», выполнения курсовых работ и выпускной квалификационной работы бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.2.0 7	6	3	55	17	34	-	4	53	зачет	

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	<i>Цели и задачи курса. Технологии как элемент внутренней среды сервисной организации</i>	<i>Лекция</i>	2	1	6
2	<i>Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг</i>	<i>Лекция</i>	4	2	5
		<i>Практическая работа</i>	4	4	
3	<i>Проектирование процесса</i>	<i>Лекция</i>	3		5

	<i>оказания услуги.</i>	<i>Практическая работа</i>	4	3	
4	<i>Технологии организации предприятий в сфере сервиса</i>	<i>Лекция</i>	2	2	6
		<i>Практическая работа</i>	5	3	
5	<i>Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса</i>	<i>Лекция</i>	3		13
		<i>Практическая работа</i>	8	4	
6	<i>Проектирование и оптимизация бизнес-процессов</i>	<i>Лекция</i>	4		5
		<i>Практическая работа</i>	8	4	
7.	<i>Технологии управления персоналом на предприятии сервиса</i>	<i>Лекция</i>	2		13
		<i>Практическая работа</i>	6	4	
	<i>Итого</i>		55	27	53

5.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Цели и задачи курса. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации (2 час.).

Лекция Основные понятия, цели и задачи дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС ВО к ООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Обзор информационных источников, периодических и непериодических изданий, библиотечных баз данных. Общий обзор материала по изучаемому курсу.

Понятие технологии. Сущностная характеристика; основные понятия, определения и специфические особенности. Характерные признаки объективной действующей технологии. Роль технологий в организации различных направлений деятельности предприятия сервиса в соответствии с функциональными областями. Стратегические направления развития технологий в сфере услуг

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, элементы дискуссии.

Форма текущего контроля - тест.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции.

Тема 2. Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг

Лекция Роль креативности в современном бизнесе. Методы оценки креативности персонала предприятия сервиса. Источники инновационных идей. Классификация методов поиска новых идей. Формы организации процесса возникновения инновационных идей. Оценка инновационного потенциала проекта.

Разработка новых услуг и системы доставки услуг в сфере социально-культурного сервиса. Разработка качества и ценности услуги. Инструменты для разработки качества и ценности услуг. Принципы разработки услуги. Процесс разработки услуги: технологии этапов процесса: разработка, тестирование, создание услуги и освоение рынка.

Практическая работа. Подготовка перечня 10 инновационных идей услуг для внедрения в сфере сервиса. Разработка проекта новой услуги для предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, дискуссия, групповая работа, мозговой штурм; технология критического мышления, технология перевернутого класса (

Форма текущего контроля - тест, защита проекта

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции,

Тема 3. Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания).

Лекция Поиск оптимальных организационных и технических решений при проектировании процессов оказания услуг на предприятиях сферы сервиса. Принципы и методы проектирования процессов оказания услуг. Операционная классификация услуг.

Факторы влияния клиента на условия предоставления услуги. Методы анализа и проектирования процессов обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Методы теории массового обслуживания и имитационного моделирования в приложении их к проектированию процессов оказания услуг. Методы выбора современного оборудования для реализации процессов оказания услуг,

Практическая работа Проектирование процесса обслуживания на предприятии сервиса

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, разработка проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Форма текущего контроля - тест, защита проекта

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка проекта.

Тема 4. Технологии организации предприятий в сфере сервиса

Лекция Бизнес-модель как концептуальное описание предпринимательской деятельности предприятия. Шаблон бизнес - модели "Canvas" А.Остервальдера и его применение в практической деятельности сервисного предприятия. Понятие "старт-апа" как ранней стадии жизненного цикла предприятия, апробации бизнес - модели. Схема развития стартапов. Понятие бизнес-плана предприятия сервиса.

Методы проектирования и оптимизации организационных структур. Метод ликвидации «провисания» функций. Метод разграничения ответственности. Метод эффективного выполнения работы. Метод единственной точки контакта. Метод ценности и измеримости результатов. Метод соответствия полномочий и ответственности. Метод минимизации организационных разрывов.

Практическая работа. Разработка бизнес-модели и организационной структуры предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Форма текущего контроля - тест, защита проекта.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка проекта.

Тема 5. Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса

Лекция Технологии управления сервисными системами. Миссия и стратегия предприятия сервиса. Виды стратегий. Понятие процесса и проекта. Особенности управления процессом и проектом.

Управление изменениями. Типы изменений в организации. Алгоритм управления изменениями. Причины сопротивления изменениям. Мероприятия по уменьшению сопротивлений. Цикл использования возможностей.

Характеристика технологий целевого и процессорного управления. Отличительные особенности технологий процессорного управления: управление по результатам, управление путем постоянных проверок и указаний, управление на базе потребностей и интересов, управление в исключительных случаях, управление на базе активизации деятельности персонала, управление на базе искусственного интеллекта.

Процессная система управления. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов. Процессная модель деятельности предприятия. Освоение методологий графического описания бизнес-

процесса.

Тема 6. Проектирование и оптимизация бизнес-процессов

Лекция Подходы к внедрению процессного управления на предприятии сферы сервиса. Описание окружения бизнес-процесса. Показатели бизнес-процесса. Ключевые моменты для внедрения процессного подхода. Преимущества процессного подхода. Алгоритм описания бизнес-процесса. Шаги и способы описания бизнес-процессов. Методы сбора информации. Оценка важности бизнес-процессов

Метод оценки и ранжирования бизнес-процессов Критерии оценки бизнес-процессов, используемые для выделения приоритетных процессов. Критические факторы успеха. Сопоставление бизнес-процессов и критических факторов успеха – построение матрицы сопоставления. Оценка проблемности ключевых бизнес-процессов. Критерии оценки степени проблемности бизнес-процессов. Матрица проблемности бизнес-процессов. Оценка возможности проведения изменений в бизнес-процессе. Анализ барьеров. Ранжирование бизнес-процессов.

Определение целей и критериев оптимизации бизнес-процессов. Показатели бизнес-процесса: времени, результативности, качества, стоимости, и др.

ФУП-методы анализа и оптимизации бизнес-процессов. Метод «пяти вопросов». Метод параллельного выполнения работ. Метод устранения временных разрывов. Разработка нескольких вариантов бизнес-процесса. Уменьшение количества входов и выходов бизнес-процесса. Согласование результатов с требованиями. Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса. Минимизация устной информации. Стандартизация форм сбора и передачи информации. Организация точек контроля. Метод причинно-следственных связей или бездефектности работы.

Практическая работа. Описание конкретного бизнес-процесса предприятия сервиса "как есть".

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Форма текущего контроля - тест, защита проекта

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка проекта.

Тема 7. Технологии управления персоналом на предприятии сервиса

Лекция Роль персонала на предприятии сервиса. Технологии управления персоналом предприятия. Этапы управления персоналом. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса. Анализ и формулирование требований к персоналу клиентоориентированной фирмы. Стандарты предприятия в области обслуживания. Должностные инструкции персонала.

Профилактика выгорания персонала на предприятиях сервиса. Технологии развития персонала. Мотивация и вознаграждение персонала

Практическая работа Тестирование профессиональных и личностных качеств как инструмент оценки персонала на предприятии сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Форма текущего контроля - тест, защита проекта

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка проекта.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционный курс по дисциплине включает семь тем, связанных с изучением основных терминов, понятий, закономерностей курса. Лекционные занятия позволяют организовать и

направить внимание студента при освоении нового материала, ответить на наиболее часто возникающие вопросы, рассмотреть и обсудить самую современную информацию по всем темам, освоить требуемый лексический минимум. Студенты принимают активное участие в проведении лекционного занятия, готовят и представляют доклады по тематике лекции.

Практические занятия включают шесть тем, каждая из которых посвящена формированию компетентности (и соответствующих знаний, умений, владений), связанной с готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

В процессе обучения используются элементы технологии перевернутого класса и технологии критического мышления. В связи с этим студенты должны быть готовы к большому объему самостоятельной работы, в том числе к разработке и защите проектов, работе в больших и малых группах, подготовке и выступлению с презентацией докладов по предварительно согласованным с преподавателем фрагментам лекции. В качестве заданий могут быть предложены варианты практических задач, кроссворды и др. При этом разработанные проекты, кроссворды и другие индивидуальные задания не должны быть плагиатом, все цитирования должны быть оформлены в соответствии с требованиями нормативной документации.

Самостоятельная работа студентов заключается в выполнении теоретических и практических самостоятельных работ по дисциплине; в более глубоком и разностороннем изучении тем, обозначенных в лекционном курсе; в самостоятельном изучении тем и вопросов программы курса, не обсуждаемых на лекциях; в подготовке к практическим занятиям включая подбор и сбор исходных данных, информационный поиск, разработку анкет и подбор тестов, выполнение индивидуальных заданий, рефератов и презентаций.

Индивидуальные практические задания представляют собой комплексные или отдельные исследовательские задачи. Часть индивидуальных заданий тесно связана с практическими работами и является их предварительной или завершающей составляющей.

В соответствии с рейтинговой системой каждый студент имеет возможность набрать необходимое количество баллов, принимая участие в проектной работе, выступая с докладами и участвуя в групповой работе. Действующая система баллов представляется преподавателем на первом занятии, обсуждается и согласовывается в группе со студентами и используется в течение семестра .

Студенты, пропустившие лекционные занятия, готовят индивидуальную работу по пропущенной теме: кроссворд, интеллектуальную карту, презентацию, тестовые задания и другие виды учебных заданий строго по согласованию с преподавателем.

Тема 1. Каждый студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме лекции. Студенты, пропустившие лекционное задание без уважительной причины, готовят презентацию Power Point и реферат по основным аспектам лекции

Тема 2. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. На практическом занятии студенты работают в парах и группах по 6 человек, выполняя поиск идей для разработки новых услуг в зависимости от потребностей целевой аудитории.

Тема 3. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

В процессе разработки проекта процесса обслуживания студентам необходимо выполнить анализ факторов, влияющих на организацию процесса обслуживания и выбрать формы и методы обслуживания в соответствии с технологическими особенностями услуги и предпочтениями клиентов. Работа проводится в группах по 2 человека.

Определить виды, содержание и технологии выполняемых работ по организации процесса предоставления услуг по выбранному виду деятельности. Дать поэлементную

детальную характеристику процессов для сотрудников контактной зоны и процессов обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж, процессы обслуживания.

Задание выполняется по определенному виду деятельности, на основе изучения организации процесса обслуживания конкретной фирмы (место практики или работы студента). Задание выполняется студентами в группе по 3 человека как совместно на практических занятиях, так и самостоятельно вне рамок аудиторного занятия с обоснованным предоставлением его результатов на практическом занятии для обсуждения и оценки в группе. По итогам обсуждения и самооценки результаты работы корректируются и сдаются на проверку преподавателю.

Тема 4. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

Тема 5. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. В малых группах по 3 человека разрабатывается проект стратегии предприятия и организационная структура предприятия сервиса

Тема 6. Описание бизнес-процесса и его окружения Групповая практическая работа «Описание функциональной структуры бизнес-процесса» В отчете по работе представляются следующие элементы описания: цель, роль, тип, потребитель, выходы и клиенты бизнес-процесса, входы и поставщики бизнес-процесса, функциональная структура бизнес-процесса, показатели бизнес-процесса. Выполняется построение диаграммы окружения бизнес-процесса. Анализ примеров описания бизнес-процессов. Анализ примеров описания функциональной структуры бизнес-процессов разного уровня.

Тема 7. На протяжении всего семестра студенты выполняют задания, связанные с тестированием своих индивидуальных особенностей в качестве руководителя предприятия и персонала клиентоориентированного предприятия (тест Адизеса, тест Белбина, тест на определение степени креативности, мотивационный тест и др.). По результатам тестов необходимо представить эссе на тему "Моя карьера как руководителя предприятия сервиса"

Самостоятельную работу теоретического характера следует начинать с поисков источников информации: монографий, учебников, статей в периодических изданиях, нормативно-технической документации. Информация может быть получена так же от продуцентов услуг и их клиентов. Студент сам определяет пути раскрытия заданной темы и составляет план работы, все разделы и подразделы которой должны быть логически связаны и соответствовать теме. План согласуется с преподавателем. Собранный материал должен быть систематизирован согласно выбранной студентом логики построения работы. Содержание работы должно соответствовать ее названию, кратко, но достаточно полно раскрывать поставленный вопрос и быть логически завершено. Защита самостоятельной работы проходит в форме презентации.

Индивидуальные практические задания выполняются на основе эмпирических исследований. Для исследований рекомендуется применять социологические и экспертные методы, в том числе анкетирование, наблюдение, беседы, интервью, социологические опросы, метод ранговой оценки и т.д. Составной частью индивидуальной работы является разработка соответствующих анкет, проведение опросов потребителей и производителей сервисных услуг, анализ и систематизация полученных данных.

Результаты исследований обсуждаются на практических заданиях и используются при разработке решений практических ситуационных задач. Итоговым результатом практических занятий и индивидуальных заданий является презентация, раскрывающая существенные, организационные и экономические аспекты сервисной деятельности по оказанию потребительской или деловой услуги.

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной

работы обучающихся по дисциплине (модулю)

При освоении основной части курса студентами используется литература и другие информационные источники, рекомендованные в разделе 9.1.

Для эффективной организации аудиторной и самостоятельной работы по дисциплине студентам следует особое внимание уделить изучению методических рекомендаций. В хранилище цифровых учебных материалов студентам доступны: учебное пособие, практикум и раздаточные материалы по дисциплине.

Для выполнения заданий практикума бакалаврам следует использовать рекомендованные преподавателем материалы, в том числе источники, представленные в настоящей рабочей программе и подобранные самостоятельно информационные ресурсы по согласованной с преподавателем теме.

Для обеспечения доступа к информационным технологиям в процессе обучения Кафедра дизайна и технологий располагает специальной аудиторией (ауд.1201), оборудованной средствами вычислительной техники и необходимым программным обеспечением. Для самостоятельной работы и выполнения заданий по дисциплине студентам следует согласовать время работы и оставить заявку в аудитории 1205 (тел 240-40-97)

В межсессионный период ведущим преподавателем проводятся консультации согласно расписанию, которое можно узнать на кафедре Дизайна и технологий. Консультации также можно получить по телефону или в письменном виде по электронной почте, четко изложив суть вопроса, вызвавшего затруднение. Адреса и телефоны доступны на сайте ВГУЭС.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

А) Основная литература

Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>

Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226544>

1. Арбузова.Н.Ю Технология и организация гостиничных услуг.-М.: Академия, 2012
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения.-М.: Академия, 2011
3. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.-М.: Кнорус, 2013
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Академия, 2012
5. Докторов А.В. Охрана труда в сфере общественного питания.-М.: Альфа-М, 2014
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: Академия, 2012
7. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг.- М.: Академия, 2011

Б) Дополнительная литература

Шалашов В. И. Мотивация потребителя / В. И. Шалашов .— М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/197314?cldren=0>

1. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания. - М.: Академия, 2009
2. Костерина Н.В. Оборудование торговых предприятий. Практикум.-М.: Академия, 2012
3. Никитченко Л.И. Контрольно-кассовые машины.-М.: Академия, 2013
4. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма.- М.: Инфра-М, 2013
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства.-М.:Магистр: ИНФРА-М, 2013
6. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды.-М.: Инфра-М, 2012
7. Яковенко Н.В. Кассир торгового зала.- М.: Академия, 2012

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

- ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>
- ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>
- ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>
- "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

б) интернет-ресурсы

- <http://servicology.ru>,
- <http://molodost.bz>,
- <http://www.e-xecutive.ru>,
- <http://ipinform.ru>
- <http://www.cecsi.ru>
- <http://www.marketologi.ru>
- <http://www.rbc.ru>,
- <http://romir.ru>,
- <http://www.ozon.ru>,
- <http://ru.wikipedia.org>,
- <http://www.frontdesk.ru>,
- www.elibrary.ru .

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения лекционных и практических занятий необходимы аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, поскольку изучение тематических разделов дисциплины связано с подготовкой студентами докладов и сопровождается большим количеством визуальной информации, представленной в презентациях Power Point. Оборудование должно позволять использовать аудиовизуальные средства обучения и осуществлять презентации проектов. На занятиях используются ноутбуки студентов и преподавателя.

Для использования на занятиях активных методов обучения, деловых игр и тренинговых технологий необходимы: раздаточные материалы, маркеры, наборы фломастеров, бумага формата А4, А3 и А1.

В учебном процессе по дисциплине используются ресурсы электронно-библиотечной системы (электронной библиотеки).

12. Словарь основных терминов (при необходимости)

Анализ SWOT – инструмент стратегического планирования, применяемый для анализа сильных и слабых сторон компании, ее возможностей и угроз.

Атмосфера – общая обстановка, которую создают оформление помещения, свет, обслуживание, развлечения (например, фоновая музыка) и т.д., позитивно влияющая на клиента.

Алгоритм – последовательность четко определенных действий, выполнение которых ведет к решению задачи.

Ассортимент – совокупное предложение всех видов продукции, предназначенных сервисной структурой для продажи.

Бизнес - модель превращает инновации в экономическую ценность для бизнеса. Она подробно описывает как фирма зарабатывает деньги путем четкого определения ее места в цепочке создания ценности.

Время оказания услуг – период времени от момента приема заказа до полного выполнения услуги.

Жизненный цикл услуги – этапы рыночного присутствия услуги.

Качество – удовлетворение или превышение потребительских ожиданий.

Качество обслуживания клиентов – совокупность условий, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при пользовании услугами.

Качество труда – способность должным образом выполнять работу определенной сложности.

Качество услуги – свойство услуги, удовлетворяющее запросы потребителя.

Контролинг – предоставление информации менеджерам для принятия с ее учетом решений.

Контроль – процесс мониторинга видов деятельности с целью добиться их выполнения так, как было запланировано и осуществить коррекцию при любых значительных отклонениях.

Культура обслуживания – совокупность условий, в которых происходит процесс обращения работников сферы услуг с потребителями.

Модель ожидания потребителей – прогноз, основанный на опросах потребителей (клиентов) организации.

Модели предложения – это логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемой клиентам в определенной ситуации.

Позиционирование – процесс занятия на рынке (а так же в умах потенциальных клиентов) определенного места.

Предложение – это количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте.

Предоставление услуги – деятельность поставщика, необходимая для обеспечения (выполнения) услуги.

Продвижение услуг – совокупность разнообразных способов и средств, используемых провайдерами для реализации своих моделей предложений; система коммуникаций и комплекс соответствующих мероприятий, направленных на формирование спроса и стимулирование сбыта продукции.

Рекрутинг – технология управления процессом подбора и оценки кадров для организации.

Риск – возможная вероятность потерь; вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде и т.д. с учетом тяжести этого вреда.

Сегментация – разделение рынка на потребительские группы, имеющие одинаковые базовые характеристики.

Сервис – вид предпринимательской деятельности по оказанию комплекса (пакета) различных услуг и реализации сопутствующих им материальных товаров, обеспечивающих удовлетворение одновременно нескольких потребностей и желаний клиентов.

Сопутствующие услуги – услуги связанные с доставкой и технологическим обслуживанием товаров.

Старт-ап - (startup, от англ. startup company, букв. «начало процесса») временные структуры, существующие для поиска воспроизводимой и масштабируемой бизнес-модели. Стартапом может быть названа организация, создающая новый продукт или услугу в условиях высокой неопределённости.

Технология - (от др.-греч. τέχνη— искусство, мастерство, умение; λόγος — «слово», «мысль», «смысл», «понятие») — совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата; в широком смысле — применение научного знания (идей, процессов, средств) для решения практических задач.

Товарная политика – определенным образом упорядоченная совокупность действий производителя услуг в отношении производимой продукции на основе принятой корпоративной политики и принципов организации производственно-коммерческой деятельности.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Форма обслуживания – определенная система организации оказания услуг потребителю.

Ценовая политика – комплекс ценовых стратегий на разных сегментах, по разной продукции, в разное время и при разных обстоятельствах, но направленных на достижение заранее определенных единых и устойчивых целей.

Эластичность – изменение спроса в связи с изменением экономических условий.