ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.03.05** **ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ПК-5 | Способен к разработке технологии процесса сервиса | ПК-5.1 Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления технологии процесса сервиса  ПК-5.2 Участвует в разработке и использовании типовых технологических процессов сервиса |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: **с**оздание базовой системы знаний, умений и владений о технологических процессах сервиса, со спектром социальных технологий, используемых в социокультурной сфере.

Задачи дисциплины:

дать представление об основных тенденциях в области организации и управления технологических процессов сервиса;

изучить типологии социальных технологий в зависимости от уровня решаемых задач;

Данная дисциплина реализуется в рамках технологического модуля программы бакалавриата, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 140 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 70 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 70/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 157 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)\*:** | - | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 324/9 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 32 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 16/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 279 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 9 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 324/9 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Технологический цикл формирования услуг. Процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами. |
| 2 | Технологии в социально-культурном сервисе. Социально-культурная технология: сущность, характеристика, виды. Понятие отраслевых и дифференцированных технологий СКД. Средства, формы и методы СКД как основные составляющие технологического процесса. |
| 3 | Современные технологии СКД. Технологии информационно-познавательной и просветительной деятельности в сфере культуры. Рекреационные технологии. Организация отдыха и развлечений в сфере досуга. Социально-защитные технологии. Коммуникационные технологии. Туризм в сфере досуга. |
| 4 | Дифференцированные технологии СКД. Технология организации досуга детей и  подростков. Технологии социально-культурной реабилитации. Технология молодежного досуга. Технология организации досуга лиц среднего и  пожилого возраста. Технология организации семейного досуга. |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Технологический цикл формирования услуг. Процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами. | лекционное занятие | дискуссия |  |
| лабораторная работа | презентация |  |
| 2. | Технологии в социально-культурном сервисе. Социально-культурная технология: сущность, характеристика, виды. Понятие отраслевых и дифференцированных технологий СКД. Средства, формы и методы СКД как основные составляющие технологического процесса. | лекционное занятие | дискуссия |  |
| лабораторная работа | работа в группах |  |
| 3. | Современные технологии СКД. Технологии информационно-познавательной и просветительной деятельности в сфере культуры. Рекреационные технологии. Организация отдыха и развлечений в сфере досуга. Социально-защитные технологии. Коммуникационные технологии. Туризм в сфере досуга. | лекционное занятие | дискуссия |  |
| лабораторная работа | работа в группах |  |
| 4. | Дифференцированные технологии СКД. Технология организации досуга детей и подростков. Технологии социально-культурной реабилитации. Технология молодежного досуга. Технология организации досуга лиц среднего и пожилого возраста. Технология организации семейного досуга. | Лекционное занятие | презентация |  |
| Лабораторная работа | работа в группах |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

1. Принципы формирования технологических потоков на каждом этапе жизненного цикла продукта (услуги).
2. Оценка эффективности используемых технологий.
3. Реализации новых технологий на всех этапах жизненного цикла продукции (услуг).
4. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере сервиса.
5. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса.
6. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы.
7. Состав производственно-технологической базы. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.
8. Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сферы сервиса.
9. Управление спросом и предложением в сфере сервиса.
10. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг.
11. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. 1 | Технологический цикл формирования услуг. Процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами. | Устный опрос  Презентация |
|  | Технологии в социально-культурном сервисе. Социально-культурная технология: сущность, характеристика, виды. Понятие отраслевых и дифференцированных технологий СКД. Средства, формы и методы СКД как основные составляющие технологического процесса. | Устный опрос  Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
|  | Современные технологии СКД. Технологии информационно-познавательной и просветительной деятельности в сфере культуры. Рекреационные технологии. Организация отдыха и развлечений в сфере досуга. Социально-защитные технологии. Коммуникационные технологии. Туризм в сфере досуга. | Устный опрос  Презентация |
|  | Дифференцированные технологии СКД. Технология организации досуга детей и подростков. Технологии социально-культурной реабилитации. Технология молодежного досуга. Технология организации досуга лиц среднего и пожилого возраста. Технология организации семейного досуга. | Презентация  Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

**7.1. Основная литература**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Социальная работа: учебник для бакалавров | Е.И. Холостова и др. | Минск: ЮРАЙТ | 2011 | + | <http://biblioclub.ru> |
| 2. | Фандрейзинг: привлечение средств на проекты и программы в сфере культуры и образования: учебное пособие | Т.В. Артьемьева, Г.Л. Тульчинский | Москва: Лань: Планета музыки | 2010 | + | <http://biblioclub.ru> |
| 3. | Менеджмент специальных событий в сфере  культуры: учебное пособие | Г. Л. Тульчинский, С. В. Герасимов, Т. Е. Лохина | С.-Петерб. фил.. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань : Планета  музыки | 2010 | + | <http://biblioclub.ru> |

**7.2. Дополнительная литература**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Историография педагогической теории  социально-культурной деятельности (вторая половина XX - начало XXI века) : монография | В.М. Рябков | Москва: МГУКИ | 2009 | + | <http://biblioclub.ru> |
| 2. | Введение в социокультурный менеджмент :  учебное пособие для вузов по специальности "Социально-культурная деятельность" | В. М. Чижиков, В. В. Чижиков | Москва: МГУКИ | 2003 | + | <https://znanium.com> |
| 3. | Социально-культурная деятельность : учебник  для вузов по направлению подготовки "Социально-культурная деятельность" | Т. Г.  Киселева, Ю. Д. Красильников | Москва: МГУКИ | 2004 | + | <http://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. ЭБС «Znanium.com». – Режим доступа: <https://znanium.com/>

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

6.Официальный сайт научного журнала Сервис в России и за рубежом. – Режим доступа: <http://electronic-journal.rguts.ru/>

7. Официальный сайт Научно-исследовательского института автомобильного транспорта. – Режим доступа: https://www.niiat.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система Гарант

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).