Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — подпись — Четверикова Н.А.
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование знаний в области экспертизы и организационной диагностики в сфере социально-культурного сервиса

Задачи:

- рассмотреть основные термины, определения и технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
-изучить основные методы проведения экспертизы и диагностики;
- научиться организовывать проведение экспертизы и диагностики.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.5 Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело*

Постреквизиты дисциплины: *Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-4 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК*-4-В-1 Проводит экспертизу объектов сервиса ПК*-4-В-2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	**Знать:** основы экспертизы и диагностики в социокультурном сервисе. **Уметь:** провести диагностику предприятия социокультурного сервиса. **Владеть:** методами проведения экспертизы и диагностики

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**40,25**	**40,25**
Лекции (Л)	26	26
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**103,75**	**103,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе»	36	4	2		28
2	Основы организационной диагностики	36	8	6		22
3	Основы экспертизы в социально-культурном сервисе	36	8	4		24
4	Консультирование как форма активизации инноваций в организации	36	6	2		28
			8			
	Итого:	144	26	14		104
	Всего:	144	26	14		104

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в дисциплину «Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе»

Организации в сфере сервиса: понятие и их основные характеристики (организационно-правовая форма, вид деятельности, услуги в зависимости от профиля деятельности, сильные стороны и потенциал), способствующие клиентоориентированным отношениям. Правила организации эффективного сервиса: составляющие успешного сервиса.

Понятие, роль и значение экспертизы и диагностики для современной организации. Инновации и изменения как причины проведения исследовательских и оценочных процедур. Становление экспертизы и диагностики и методов оценки. Краткий исторический обзор. Формирование экспертизы и диагностики как научного направления. Экспертиза и диагностика и ее взаимосвязь с другими науками и дисциплинами.

2 Основы организационной диагностики

Понятия и определения в области диагностики. Диагностика в социокультурном сервисе. Организационная диагностика предприятия. Изучение организации через призму проблем. Социокультурные услуги как объект диагностирования. Требования, предъявляемые к услуге; свойство услуги; показатели качества услуги: показатели назначения, показатели применения; показатели качества характеризующие основные возможности по предоставлению услуг. Методы

проведения организационной диагностики. Интерактив в организации как метод диагностики. Диагностирование по заявкам клиентов. Персонал сервисных предприятий как объект диагностики. Стандарты и требования к обслуживающему персоналу на предприятиях сервиса для оказания удовлетворительных и соответствующих требованиям качества услуг. Понятие комплексной диагностики предприятия.

3 Основы экспертизы

Понятие, задачи и виды экспертизы. Основные элементы экспертизы. Методы экспертизы. Процедура проведения экспертизы. Порядок проведения экспертизы. Структура и содержание заключения эксперта. Квалификационные требования к экспертам и их аттестация. Общие правила проведения экспертизы.

Экспертиза социально-культурных проектов: понятие, назначение. Экспертно-консультационная деятельность и социально-культурный консалтинг.

4 Консультирование как форма активизации инноваций в организации

Понятие консультирования (консалтинга) в управлении организациями. Услуги консалтинговых агентств. Возможности консалтинга для выявления проблем и постановки «диагнозов». Консультант как профессия. Требования к консультантам.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в дисциплину «Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе»	2
2,3,4	2	Основы организационной диагностики	6
5,6	3	Основы экспертизы в социально-культурном сервисе	4
7	4	Консультирование как форма активизации инноваций в организации	2
		Итого:	14

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Токмакова, Н. О. Организационная диагностика : учебное пособие / Н. О. Токмакова, М. В. Андриянова. – Москва : Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. – 84 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90669 (дата обращения: 05.03.2023). – ISBN 5-7764-0279-4. – Текст : электронный.

Чибикова, Т. В. Теоретико-методологические подходы к проведению организационной диагностики / Т. В. Чибикова, В. В. Кахович ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 108 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493273 (дата обращения: 05.03.2023). – Библиогр.: с. 81-87. – ISBN 978-5-8149-2510-7. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика):учеб .пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : Флинта, 2005. - 248 с.

5.3 Периодические издания

1. Аудитор : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2023
2. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2023
3. Стандарты и качество : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2023
4. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агенство «Роспечать», 2023

5.4 Интернет-ресурсы

1. http:// https://elibrary.ru/ – электронная библиотека научных публикаций.
2. http://www.gks.ru/ – портал Федеральной службы государственной статистики.
3. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
4. http://ecsocman.hse.ru/text/19190028/ – федеральный образовательный портал по экономике, менеджменту и социологии

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Пакет офисных приложений LibreOffice
5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.