

**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) И
ПРАКТИК
ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направление (профиль) программы: Социокультурный сервис

квалификация – бакалавр

Аннотация рабочей программы дисциплины «Иностранный язык»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Иностранный язык» являются:

- повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования;
- овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Иностранный язык» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.1.) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения Иностранного языка в рамках среднего общего образования.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
–	Межкультурные коммуникации на иностранном языке Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе Международный протокол в социокультурной сфере Ознакомительная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать специфику делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации на государственном и иностранном (-ых) языках

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- Бытовая сфера общения
- Учебно-познавательная сфера общения
- Социально-культурная сфера общения
- Профессиональная сфера общения

Аннотация рабочей программы дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» являются:

- обучение практическому владению деловым английским языком, позволяющим обучающимся эффективно осуществлять профессиональную деятельность;
- обучение умению работать с зарубежными документами, вести деловую переписку.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.2 «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Требования к входным знаниям и умениям обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины:

- формирование коммуникативной и межкультурной компетенций, развитие интеллектуальных умений и способностей работы с аутентичным иноязычным материалом;
- умение дифференцирования лексики по сферам применения (формальная, неформальная, терминологическая и т.д.);
- владение грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего характера на русском и английском языках;
- умения и практические навыки для успешной профессиональной деятельности в области социокультурного сервиса;
- умение вести успешный диалог в рамках профессиональной деятельности.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Иностранный язык	Иностранный язык делового общения (второй)
Информатика	Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)
	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
	Международный протокол в социокультурной сфере

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках
	Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках.
	Уметь использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: - внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - уважая высказывания других как в плане содержания, так и в

	<p>плане формы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; - адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
	<p>Уметь выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык и обратно</p>

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое письмо
 Прием на работу.
 Деловые переговоры

Аннотация рабочей программы дисциплины «История»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «История» являются: формирование у студентов комплексного представления о культурно-историческом своеобразии России, ее месте в мировой и европейской цивилизации; формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях всемирно-исторического процесса, с акцентом на изучение истории России; введение в круг исторических проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности, выработка навыков получения, анализа и обобщения исторической информации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «История» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП (Б.1.Б.3) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Б.1.Б.4. Философия
	Б.1.Б.7. Основы государства и права

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе программы среднего (полного) общего образования по истории.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	- Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. - Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки - Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. - Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности - Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)	- Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. - Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. - Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

История как наука

Древнейшая история человечества

Цивилизации Древнего мира и Средневековья

Новое время: эпоха модернизации

От Новой к Новейшей истории: пути развития индустриального общества

Человечество на этапе перехода к информационному обществу

История России – часть всемирной истории

Народы и древнейшие государства на территории России

Русь в IX – начале XII вв.

Русские земли и княжества в XII – середине XV вв.
Российское государство во второй половине XV – XVII вв.
Россия в XVIII – середине XIX вв.
Россия во второй половине XIX - начале XX вв.
Революция 1917 г. и Гражданская война в России
Советское общество в 1922-1941 гг.
Советский Союз в годы Великой Отечественной войны
СССР в первые послевоенные десятилетия
СССР в середине 1960-х - начале 1980-х гг.
Советское общество в 1985-1991 гг.
Российская Федерация (1991-2003 гг.)
Россия и глобальные проблемы современного мира

Аннотация рабочей программы дисциплины «Философия»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Философия» являются: расширение интеллектуального горизонта и развитие гуманитарного стиля мышления студентов; изучение ими истории мировой и отечественной философии в ее развитии с древности до современности; приобщение их к мировому опыту философского осмысления и анализа проблем природы, общества, человека, познания, культуры; развитие способности формулировать и аргументировать свое понимание философских течений и концепций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Философия» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.4) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области социологии, психологии, истории, уметь организовывать самостоятельное профессиональное развитие и самообразование, перерабатывать учебную и научную информацию, конспектировать, писать рефераты по данной дисциплине.

Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
История	Ознакомительная практика
Социология	
Основы государства и права	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	принципы сбора и обобщения информации, методики применения системного подхода при изучении философии
	Уметь	анализировать и систематизировать разнородные данные, применяя системный подход для решения поставленных задач
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать	особенности межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
	Уметь	конструктивно взаимодействовать с представителями разнообразных культур и этносов

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Роль философии в жизни общества
Основные направления, школы философии и этапы ее исторического развития
Основные проблемы онтологии
Социальная философия
Основные проблемы гносеологии
Глобальные проблемы современности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Физическая культура и спорт»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Физическая культура и спорт» являются:

- формирование у студентов физической культуры личности;
- способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья;
- психофизическая подготовка и самоподготовка к будущей жизни и профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.5 «Физическая культура» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис) находится в логической и содержательно-методической связи с частями ООП.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины:

- студент должен знать роль науки в развитии цивилизации, соотношение науки и техники и связанные с ними современные социальные и этические проблемы, ценность научной рациональности;
- уметь анализировать и оценивать события и процессы.

Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
–	-
	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности	Знать: - основы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. Уметь: - использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровые сберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов

История физической культуры и спорта

Социально-биологические основы физической культуры

Общая физическая и спортивная подготовка студентов в системе физического воспитания

Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальная деятельность

Профессионально-прикладная физическая подготовка будущих специалистов

Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями

Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом

Здоровый образ жизни и его отражение в профессиональной деятельности

Комплекс ГТО в отечественной системе физического воспитания

Методики развития основных физических качеств

Аннотация рабочей программы дисциплины «Социология»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Социология» являются

- целостное представление об обществе, проблемах и закономерностях его функционирования и развития как социальной системы;
- формирование общетеоретических представлений о предмете, методах, функциях и задачах социологии;
- овладение умениями и навыками подготовки и проведения социологического исследования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.6 «Социология» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис)

Требования к входным знаниям и умениям обучающегося при освоении данной дисциплины:

- знание закономерностей развития общества;
- умение анализировать и оценивать исторические события и процессы в обществе, иметь базовые знания по обществознанию.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
История	Философия
Математика	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
Сервисология	Логистика
	Учебная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знать	основы поиска информации, анализа и синтеза информации
	уметь	анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	знать	основы взаимодействия в межкультурном пространстве
	уметь	анализировать и обобщать информацию с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социология как наука

Общество как социокультурная система

Социальные институты и организации

Личность как субъект и продукт социальных отношений

Социальные взаимодействия, отношения и контроль.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Основы государства и права»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Основы государства и права» являются усвоение студентами фундаментальных основ современной правовой науки, на основе рассмотрения различных взглядов отечественных и зарубежных специалистов на специфику функционирования и развития государственно-правовой действительности; овладение базовой юридической терминологией, позволяющей студентам изучать положения отраслевых наук и специальных дисциплин.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Основы государства и права» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП (Б.1.Б.7) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
История	Философия
Сервисология	Учебная практика (ознакомительная)

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении дисциплины «Основы государства и права» и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

знать: основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса;

уметь: анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	Уметь: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации исторической информации; применять системный подход для решения поставленных задач;
Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)	Знать: закономерности возникновения и функционирования государства и права; понятие и формы государства и права; виды правонарушений и юридической ответственности; Уметь: применять теоретические положения при решении практических ситуаций, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; оперировать юридическими понятиями и категориями; определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Предмет и методология теории государства и права.

Происхождение государства и права.

Типология государства и права

Понятие государства. Принципы и функции государства.

Формы государства

Механизм (аппарат) государства

Государство в политической системе общества

Государство и личность

Правовое государство и гражданское общество

Правовые системы современного мира

Понятие, сущность, принципы и функции права

Право в системе социально-нормативного регулирования

Правовое регулирование, механизм правового регулирования

Формы (источники) права.

Право и государство. Право и другие социальные институты

Правотворчество. Систематизация права.

Норма права.
Система права и система законодательства.
Правовые отношения
Юридическая техника.
Реализация права. Пробелы и коллизии в праве.
Толкование права.
Правовое сознание и правовая культура.
Правомерное поведение. Правонарушения.
Юридическая ответственность.
Законность и правопорядок.
Права человека.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса» является формирование профессионального мышления. Задачами освоения дисциплины являются приобретение знаний об основных положениях правового обеспечения сферы сервиса, основных институтов и понятий, умение анализировать и оценивать правовые формы регулирования отношений, в том числе в различных правопорядках и системах, привитие навыков практического использования средств и методов регулирования отношений, входящих в предмет дисциплины.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательной части Б.1.Б.8ООП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис(Социокультурный сервис) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: обучающийся должен знать основные закономерности функционирования государства и права, их функции; основные средства правового регулирования и реализации права; основы государственного и правового развития России.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Основы государства и права	Преддипломная практика
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	
Сервисная практика	
Организационно-управленческая практика	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знает как осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
	Умеет обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности
	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
	Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Понятие и источники правового обеспечения сервиса и туризма
Лицензирование, стандартизация и классификация в сервисе и туризме
Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе и туризме
Правовой статус потребителя услуг сервиса и туризма
Гражданско-правовое регулирование договоров в туризме и сервисе
Туристские и гостиничные формальности
Международно-правовое регулирование туризма и сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Культура и стилистика деловой речи»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Культура и стилистика деловой речи» являются:

- овладение новыми знаниями и навыками, связанными с умением строить стилистически правильные высказывания в соответствии с нормами и требованиями официально-делового стиля, - составлять служебные документы различных видов,
- использовать основы речевого этикета при деловом общении в устной и письменной форме,
- формирование универсальных компетенций, позволяющих выпускнику успешно работать в избранной сфере деятельности и быть устойчивым на рынке труда: оперировать профессиональными понятиями, правильно оценивать речевую ситуацию при общении, строить деловую речь в соответствии с нормами языка, составлять различные виды документов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Культура и стилистика деловой речи» относится к обязательной части дисциплин Б.1. Б.9 ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к «входным знаниям», умениям и навыкам обучающихся: знание языка как системы, разделов языкознания, основ стилевой системы русского языка.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении последующих дисциплин и видов практики:

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология Сервисная деятельность Психология	Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе Международный протокол в социокультурной сфере - Учебная практика Ознакомительная практика Производственная практика Сервисная практика Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Уметь: - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках; - вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурный различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия; - правильно использовать при работе с профессиональными текстами государственный язык Российской Федерации.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура и стилистика деловой речи. Особенности официального стиля.

Стилистические ресурсы лексики и морфологии

Стилистические особенности строя простого и сложного предложений

Этикет в деловой речи

Структурные и стилистические особенности деловых текстов разных жанров. Основы редактирования служебных документов.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Математика»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Математика» являются:

- овладение студентами математическим аппаратом, необходимым для решения теоретических и практических задач;
- развитие способности самостоятельного изучения математической литературы;
- умение выражать математическим языком профессиональные задачи.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.10 «Математика» входит в обязательную часть Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
–	Философия
	Социология
	Основы государства и права
	Психология
	Логистика
	Учебная практика (Ознакомительная практика)

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе программы среднего (полного) общего образования по математике.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: основные понятия и фундаментальные законы математики
	Уметь: использовать фундаментальные законы математики для поиска, критического анализа и синтеза информации при решении поставленных задач

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аналитическая геометрия

Определители и матрицы

Решение систем алгебраических уравнений

Пределы и непрерывность

Дифференциальное и интегральное исчисление функции одной переменной

Числовые и степенные ряды

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисология»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисология» является:

- сформировать у студентов целостное представление о сервисологии как науке, об основных и перспективных направлениях сервисологии. Способствовать повышению общей и психологической культуры, формированию целостного представления о психологических особенностях человека как факторах успешности его деятельности, умению самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных действий, самостоятельно учиться и адекватно оценивать свои возможности, самостоятельно находить оптимальные пути достижения цели и преодоления трудностей в профессиональной деятельности в сфере организации сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Сервисология» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений – обязательные дисциплины Б.1.Б.11 ООП ВО и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента: для успешного овладения дисциплиной «Сервисология» студент должен знать основные категории, понятия, способствующие общему развитию личности и обеспечивающие формирование научного мировоззрения; владеть культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений; быть готовым к приобретению и переработке новых знаний.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Социология
	Основы государства и права
	Психология
	Ознакомительная практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знать	основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса
	уметь	анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы в области социокультурного сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании
Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.

Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность

Теории производства и потребления в системе потребностей человека

Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информационные технологии в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - обеспечение студентов достаточным и необходимым уровнем теоретических и прикладных знаний в сфере применения информационных систем и технологий и навыков их применения в решении практических задач специалистом по социокультурному сервису.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» входит в обязательную часть Блока 1 образовательной программы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Техника предприятий социокультурного сервиса
	Компьютерные технологии в социокультурном сервисе
	Интернет-технологии в сервисе
	Информационная безопасность и защита информации

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины

Знать:

- основы работы на ПК в современных операционных средах;
- основные компоненты и технические характеристики компьютерных сетей.

Уметь:

- выбирать инструментальное средство и алгоритм решения задачи изученной предметной области;
- проводить необходимые расчеты и прогнозы в рамках построенных моделей и анализировать результаты;
- работать на ПК в современных операционных средах и пользоваться системным и прикладным программным обеспечением;
- использовать возможности всемирной сети Интернет для решения поисковых, образовательных и исследовательских задач.

Владеть:

- поиском нужной информации в вычислительных сетях; информационными технологиями и библиотеками прикладных стандартных программ для ЭВМ при решении прикладных отраслевых задач.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса..
	Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса
	Владеть: навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные технологии в сервисе

Структура и классификация современных информационных технологий в социально-культурном сервисе

Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации

Состав и структура информационных систем, основные элементы, порядок функционирования

Система информационного обмена

Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования

Современная техника информационных коммуникаций. Локальные и глобальные сети в социально-культурном сервисе

Применение мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе

Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информатика»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Информатика» является получение общих сведений о технических и программных средствах реализации информационных процессов, освоение принципов и методов обработки информации на персональных компьютерах для решения различных задач с использованием современного программного обеспечения (в том числе связанных с обработкой данных с использованием стандартных пакетов программного обеспечения); формирование универсальной компетенции, позволяющей осуществлять деловую коммуникацию с применением информационно-коммуникационных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Информатика» входит в базовую часть Блока 1 образовательной программы «Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Информационные технологии в сервисе Интернет-технологии в сервисе

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины

Знать:

- различные подходы к определению понятия «информация»;
- методы измерения количества информации: вероятностный и алфавитный; единицы измерения информации;
- назначение наиболее распространенных средств автоматизации информационной деятельности (текстовых редакторов, текстовых процессоров, графических редакторов, электронных таблиц, баз данных, компьютерных сетей);
- назначение и виды информационных моделей, описывающих реальные объекты или процессы;
- использование алгоритма как способа автоматизации деятельности;
- назначение и функции операционных систем.

Уметь:

- оценивать достоверность информации, сопоставляя различные источники;
- распознавать информационные процессы в различных системах;
- использовать готовые информационные модели, оценивать их соответствие реальному объекту и целям моделирования;
- осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с поставленной задачей;
- иллюстрировать учебные работы с использованием средств информационных технологий;
- создавать информационные объекты сложной структуры, в том числе гипертекстовые;
- просматривать, создавать, редактировать, сохранять записи в базах данных;
- осуществлять поиск информации в базах данных, компьютерных сетях и пр.;
- представлять числовую информацию различными способами (таблица, массив, график, диаграмма и пр.);
- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ.

Владеть:

- компьютерными средствами представления и анализа данных;
- базовыми навыками по соблюдению требований техники безопасности, гигиены и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	Знать: основы информационно-коммуникационных технологий и основных требований к информационной безопасности

иностранном(ых) языке(ах)	Уметь: осуществлять деловую коммуникацию с применением информационно-коммуникационных технологий
	Владеть: навыками обработки информации с применением информационно-коммуникационных технологий

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные понятия и методы теории информации и кодирования. Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации.

Технические средства реализации информационных процессов.

Программные средства реализации информационных процессов.

Локальные и глобальные сети ЭВМ. Основные требования к информационной безопасности.

Алгоритмизация. Системы программирования

Аннотация рабочей программы дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.14 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к обязательной части блока «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Менеджмент в сервисе	Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Производственная практика (Сервисная практика)
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Технологии продвижения услуг	Производственная практика (Преддипломная практика)
Информационные технологии в сервисе	
Экономика и предпринимательство в сервисе	
Учебная практика (Ознакомительная практика)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает, как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает, как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает, как организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знает, как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает, как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. Владеет навыками экономически обосновывать

	необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знает, как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация деятельности предприятия сервиса
 Организация и управление процессом оказания услуг
 Основы организации деятельности предприятия
 Организация основного производства на предприятиях сервиса
 Организация контроля качества услуг и продукции
 Организация обслуживания потребителей
 Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса
 Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
 Планирование деятельности предприятия сервиса
 Основы внутрифирменного планирования
 Планирование маркетинга
 Планирование инвестиционной деятельности предприятия
 Планирование объема производства и реализации услуг
 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
 Планирование издержек предприятия сферы сервиса
 Финансовый план предприятия
 Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг

Аннотация рабочей программы дисциплины «Маркетинг в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Маркетинг в сервисе» являются:

- формирование у студентов знаний в области маркетинговой концепции управления предприятиями сферы сервиса, организации и контроля маркетинговой деятельности предприятий;
- формирование у студентов умений и навыков проведения маркетинговых исследований и организации маркетинговой деятельности предприятий сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.15 «Маркетинг в сервисе» относится к дисциплинам базовой части блока «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы. Данная дисциплина логически и содержательно связана с такими дисциплинами образовательной программы как «Экономика и предпринимательство в сервисе», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», «Маркетинговые коммуникации в социокультурном сервисе», «Инновации в социокультурном сервисе».

Для освоения дисциплины студент должен знать основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса; особенности услуг и сервисной деятельности; функции менеджмента; уметь анализировать статистические данные, осуществлять поиск информации, оценивать эффективность используемых ресурсов, организовывать контактную зону.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экономика и предпринимательство в сервисе	Маркетинговые коммуникации в социокультурном сервисе
Сервисная деятельность	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Менеджмент в сервисе	Экспертиза и диагностика объектов сервиса
	Инновации в социокультурном сервисе
	Организационно-управленческая практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знает , как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сущность и содержание маркетинга

Маркетинговая среда предприятия сервиса

Система маркетинговой информации и маркетинговых исследований

Маркетинговая стратегия предприятия сервиса

Сегментирование и позиционирование в маркетинге

Товарная политика на предприятиях сферы сервиса

Ценовая политика на предприятиях сферы сервиса

Сбыт и продвижение в маркетинге предприятий сферы сервиса

Маркетинговый контроль деятельности предприятия сферы сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Менеджмент в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» являются:

- изучение теории и практики управления организацией, базовых понятий и общих подходов к управлению производством;
- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса;
- овладение готовностью к управлению процессом сервиса с учетом требований потребителя;
- овладение готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.16 Менеджмент в сервисе относится к Блоку 1, Б.1.Б.16 Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам (Обществознание), а также на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей, технологиях реализации услуг на сервисных предприятиях, основах социологии и экономики и предпринимательстве. Знания, умения и навыки, полученные в ходе прохождения учебной практики, способствуют продуктивному освоению 2-го раздела содержания дисциплины и выполнению курсовой работы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Психология	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Учебная практика (Ознакомительная практика)	Технологии продвижения услуг
	Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе
	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)
	Управление человеческим капиталом в сфере сервиса
	Управление качеством в социокультурном сервисе
	Организация сервисного обслуживания
	Экспертиза и диагностика предприятий сервиса
	Инновации в социокультурном сервисе
	Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса
	Организация сервисного обслуживания
	Трудовое право

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает как применять свои ресурсы, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
	Знает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
	Умеет реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований

	рынка труда.
	Умеет критически оценить эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Владет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знает что такое оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Владет навыками по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов)	Знает что такое маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Владет навыками по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе

Методологические основы менеджмента

Основы планирования в сфере сервиса

Организация как объект управления сервисным предприятием

Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса

Стратегическое управление сервисной организацией

Принятие управленческих решений в сервисной организации

Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса

Управление производством на предприятии сферы сервиса

Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе

Основы управления персоналом в сфере сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Сервисная деятельность являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов;
- получение способности выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя;
- получение способности организовывать процесс сервисной деятельности с учетом психологических особенностей потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.17 «Сервисная деятельность» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП: дисциплинами, практиками.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей и развития общества.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Информационные технологии в сервисе
История	Менеджмент в сервисе
	Маркетинг в сервисе
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
	Экспертиза и диагностика предприятий сервиса
	Культура и стилистика деловой речи
	Управление качеством в социокультурном сервисе
	Инновации в социокультурном сервисе
	Технология и организация услуг питания
	Технология и организация гостиничных услуг
	Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе
	Учебная практика (Ознакомительная практика)
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Знает как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	Владеет навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

	Владеет навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знает как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Знает как обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Умеет организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Владеет навыками организации оценки качества оказания услугс учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности)	Знает как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
	Умеет обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
	Владеет навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Особенности услуг и их классификации

Жизненный цикл услуги и учет его особенностей

Качество услуги

Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне

Организация обслуживания потребителей

Инновации в развитии сервисных технологий

Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Иностранный язык делового общения (второй)»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Иностранный язык делового общения (второй)» являются:

- формирование коммуникативной и межкультурной компетенций, развитие интеллектуальных умений и способностей работы с аутентичным иноязычным материалом.
- формирование навыков и умений использовать положительный перенос и отрицательное влияние РЯ и ИЯ1 при овладении ИЯ2
- обучение студентов устной и письменной речи на иностранном языке;
- овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной и межкультурной компетенций для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности;
- развитие у обучающихся элементарных умений научного мышления, самостоятельной переработки информации и самостоятельного формулирования умозаключений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.18 «Иностранный язык делового общения (второй)» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Требования к входным знаниям и умениям обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины:

- умение различать специфику артикуляции звуков русского и французского языков;
- умение дифференцировать лексику по сферам применения (формальная, неформальная, терминологическая и т.д.);
- понятие об основных способах словообразования в русском и французском языках;
- владение грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего характера на русском и французском языках.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Иностранный язык	Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)
Межкультурные коммуникации на иностранном языке	Международный протокол в социокультурной сфере
Культура и стилистика деловой речи	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
Информатика	–
Учебная (Ознакомительная практика) практика	–

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
	Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.
	Уметь использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: - внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; - критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; - адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
	Уметь выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Правила чтения. Артикуляция звуков.

Числительные. Личные местоимения. Существительные. Артикли. Прилагательные. Глаголы avoir, être.
Порядок слов в предложении.
Спряжение глаголов I группы.
Вопросительные и отрицательные предложения. Даты, время.
Ситуации общения: Знакомство. Сообщение личной информации.
Спряжение глаголов I, II и III групп в настоящем времени.
Степени сравнения прилагательных и наречий.
Предлоги. Повелительное наклонение.
Множественное число существительных и прилагательных.оборот іуа.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)» являются:

- формирование коммуникативной и межкультурной компетенций, развитие интеллектуальных умений и способностей работы с аутентичным иноязычным материалом.
- формирование навыков и умений использовать положительный перенос и отрицательное влияние РЯ и ИЯ1 при овладении ИЯ2
- обучение студентов устной и письменной речи на иностранном языке;
- овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной и межкультурной компетенций для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности;
- развитие у обучающихся элементарных умений научного мышления, самостоятельной переработки информации и самостоятельного формулирования умозаключений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.19 «Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть по направлению подготовки 43.03.01 Сервис(Социокультурный сервис).

Требования к входным знаниям и умениям обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины:

- умение различать специфику артикуляции звуков русского и французского языков;
- умение дифференцировать лексику по сферам применения (формальная, неформальная, терминологическая и т.д.);
- понятие об основных способах словообразования в русском и французском языках;
- владение грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего характера на русском и французском языках.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Иностранный язык	Международный протокол в социокультурной сфере
Иностранный язык делового общения	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
Межкультурные коммуникации на иностранном языке	-
Культура и стилистика деловой речи	-
Информатика	-
Учебная (Ознакомительная практика) практика	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
	Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.
	Уметь использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: - внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; - критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; - адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Правила чтения. Артикуляция звуков.

Числительные. Личные местоимения. Существительные. Артикли. Прилагательные. Глаголы avoir, etre.

Порядок слов в предложении.

Спряжение глаголов I группы.

Вопросительные и отрицательные предложения. Даты, время.

Ситуации общения: Знакомство. Сообщение личной информации.

Спряжение глаголов I, II и III групп в настоящем времени.

Степени сравнения прилагательных и наречий.

Предлоги. Повелительное наклонение.

Множественное число существительных и прилагательных.оборот іуа.

Притяжательные и указательные прилагательные.

Ситуации общения: Семья. Повседневные действия. Дом, мебель. Еда. Погода.

Настоящее, прошедшее и будущее времена.

Предлоги времени и места.

Ситуации общения: Кафе, ресторан. Гостиница: ресепшн, уборка номеров.

Ориентация в городе. Аэропорт. Вокзал. Такси.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Психология»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология» являются:

- формирование у обучающихся мотивации усвоения знаний в области психологии;
- формирование у обучающихся целостного представления о природе субъективной реальности человека, её структуре, специфике, условиях функционирования и развития;
- развитие способности применения системы психологических знаний в профессиональной сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Психология» относится к дисциплинам базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.6) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин: студент должен знать закономерности развития природы, общества, мышления; уметь анализировать и оценивать события и процессы, владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Сервисная деятельность
	Корпоративная культура и имидж организации

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знать	принципы сбора и обобщения информации, методики применения системного подхода при изучении психологии
	уметь	анализировать и систематизировать разнородные данные, применяя системный подход для решения поставленных задач
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	знать	- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).
	уметь	эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	знать	свои ресурсы, их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.) для успешного выполнения порученной работы, а также важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

	уметь	реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда, а также критически оценить эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата
--	-------	--

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Предмет и задачи психологической науки и практики. Развитие представлений о предмете психологии

Сенсорно-перцептивные психические процессы

Внимание как психический феномен

Память как психический процесс

Высшие психические процессы

Эмоциональные процессы и состояния

Воля и волевые процессы

Личность, ее структура, сознание и самосознание личности

Личность и деятельность

Индивидуально-психологические свойства личности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Главной целью освоения дисциплины «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе» является:

-изучение основных теоретических вопросов;

- освоение практических навыков по финансовому и статистическому учету в сервисе.

Задачами освоения дисциплины «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе» являются:

- обучение студентов основам овладения финансовой и статистической методологией для задач измерения и принятия управленческих решений в сервисной деятельности;

- овладение комплексом современных методов сбора, обработки, обобщения и анализа финансовой и статистической информации для изучения тенденций и закономерностей явлений и процессов, происходящих в сфере сервиса;

- освоение финансовых и статистических методов анализа процессов и явлений в сфере сервиса;

- изучение системы показателей сервисной деятельности;

- изучить принципы методов сбора, обработки финансового и статистического анализа реальных процессов и явлений, происходящих в сервисной деятельности во времени и в пространстве;

- получить знания по эмпирическому выводу обработанной и проанализированной финансовой и статистической информации, а также закономерностей и законов, действующих в настоящее время;

- научиться применять и использовать информационные технологии при обработке и анализе финансовой и статистической информации, а также оценивать ее значимость для объяснения поведения исследуемых явлений в сфере сервиса;

- проверять выдвигаемые гипотезы о свойствах финансовых и статистических показателей сервиса и формах их связи;

- научиться оценивать и использовать результаты финансового и статистического анализа для прогноза и принятия обоснованных управленческих решений в сфере сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.21 «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части ООП ВО бакалавриата направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Экономика и предпринимательство в сервисе	Производственная (Организационно-управленческая практика) практика
-	Производственная (Преддипломная практика) практика

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины:

Знания:

- как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

- как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;

- как применять свои ресурсы, их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.

Умения:

- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;

- реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

Владения навыками:

- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;

- по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
-------------------------	--

(код компетенции, наименование)	
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав и содержание финансовой отчетности; - направления анализа отчетности; - состав и методологию построения системы основных статистических показателей сферы сервиса; - иметь представление об использовании статистических методов в практической деятельности при разработке и реализации управленческих решений в сфере сервиса; - общую процедуру применения методов сбора, обработки и анализа статистической информации сервисной индустрии; - основные критерии оценки достоверности и значимости статистической информации сферы сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - читать финансовую отчетность; - оценить информативность отчетности; - переформатировать отчетность с целью повышения ее информативности; - составить аналитические отчетные формы; - оформить выводы и рекомендации для функциональных структур управления; - организовать и провести статистическое наблюдение, сводку и группировку материалов наблюдения, представить их результаты в виде статистических таблиц и графиков, оценить качество полученных данных; - собирать, обрабатывать и анализировать статистическую информацию для проведения статистического исследования в сфере сервиса; - обобщать и грамотно оформлять результаты статистического наблюдения и анализа; - использовать основные статистические методы для оценивания и анализа статистической информации сферы сервиса; - понимать, интерпретировать и оценивать результаты обработанной и проанализированной статистической информации сферы сервиса; - участвовать в подготовке и обосновании решений, в разработке проектов на основе практических расчетов с использованием информационных технологий обработки и анализа статистической информации сферы сервиса; - консультировать лиц, заинтересованных в использовании современных статистических компьютерных технологий для обоснования решений в сфере сервиса; <p>- Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками использования компьютерных технологий и Интернета для обработки и анализа статистической информации сферы сервиса; организовывать и проводить исследования в сфере сервиса с использованием статистических информационных систем. <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером, как средством управления информацией; - навыками составления форм бухгалтерской отчетности и проведению анализа бухгалтерской отчетности для принятия эффективных управленческих решений в рамках хозяйственно-финансовой деятельности хозяйствующих субъектов; - навыками работы в проведении статистического исследования явлений и процессов, происходящих в сфере сервиса с использованием компьютерных технологий, а также иметь навыки работы в среде операционных систем Win*; с приложениями MS Office; с глобальными и локальными сетями; с поисковыми системами; владеть базовыми математическими и статистическими навыками.

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели, концепции и принципы бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Бухгалтерский баланс, его структура и методика составления.

Источник статистической информации. Статистическое наблюдение.

Сводка и группировка статистических данных. Статистические таблицы.

Абсолютные и относительные величины.

Средние величины и показатели вариации.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Экономика и предпринимательство в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Экономика и предпринимательство в сервисе» являются:

- формирование у студентов знаний, умений и навыков в области применения экономических методов и моделей управления предприятиями сферы сервиса в современных рыночных условиях;
- формирование у студентов знаний, умений и навыков в области предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.22 «Экономика и предпринимательство в сервисе» относится к обязательной части блока «Дисциплины (модули)» образовательной программы. Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин «Математика», «Сервисология», «Сервисная деятельность». Дисциплина является предшествующей для изучения таких дисциплин базовой части как «Менеджмент в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Маркетинг в сервисе», «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе», вариативной части – «Инновации в социокультурном сервисе», а также иных дисциплин вариативной части.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Менеджмент в сервисе
Сервисная деятельность	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
	Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе
	Маркетинг в сервисе
	Инновации в социокультурном сервисе
	Организационно-управленческая практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-5 Способен принимать экономические обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сфера сервиса в рыночной экономике
Сущность, функции и особенности предпринимательства в сервисе
Субъекты и объекты предпринимательской деятельности
Создание, реорганизация и ликвидация предприятий
Экономическая среда предпринимательской деятельности
Организационные аспекты предпринимательской деятельности в сервисе
Капитал и имущество предприятия сферы сервиса
Кадры предприятия сферы сервиса
Издержки производства и себестоимость продукции и услуг
Ценообразование на предприятиях сервиса
Финансовые результаты деятельности предприятий сферы сервиса
Финансы предприятия
Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Технологии продвижения услуг»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Технологии продвижения услуг» являются:

- формирование у студентов знаний в области маркетинговой концепции управления предприятиями сферы сервиса, организации и контроля маркетинговой деятельности предприятий;
- формирование у студентов умений и навыков проведения маркетинговых исследований и организации маркетинговой деятельности предприятий сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.23 «Технологии продвижения услуг» относится к дисциплинам базовой части блока «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы. Данная дисциплина логически и содержательно связана с такими дисциплинами образовательной программы как «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Для освоения дисциплины студент должен знать основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса; особенности услуг и сервисной деятельности; функции менеджмента; уметь анализировать статистические данные, осуществлять поиск информации, оценивать эффективность используемых ресурсов, организовывать контактную зону.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Маркетинг в сервисе	Экспертиза и диагностика предприятий сервиса
Менеджмент в сервисе	Техника предприятий социокультурного сервиса
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	Производственная практика (Преддипломная практика)
	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знает, как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Продвижение как инструмент маркетинга
Реклама и средства ее распространения
Основы разработки рекламных сообщений
Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях сервиса
Корпоративный имидж, брендинг и фирменный стиль
Технологии связей с общественностью
Личные продажи и стимулирование сбыта как методы продвижения услуг

Аннотация рабочей программы дисциплины «Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе» является: изучение специфики стандартизации услуг и овладение навыками обеспечения качества процессов сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.24) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать сервисологию, сервисную деятельность, менеджмент в сервисе и др.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Сервисная деятельность	Управление качеством в социокультурном сервисе
Менеджмент в сервисе	Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	знать	основы организации стандартизации
	уметь	применять теоретические знания по стандартизации и сертификации в профессиональной деятельности
	владеть	Навыками разработки системы менеджмента качества для предприятий сферы сервиса
ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	знать	основные принципы стандартизации услуг
	уметь	применять принципы и нормы стандартизации и сертификации в профессиональной деятельности
	владеть	Навыками обеспечения качества процессов сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы организации стандартизации
Система стандартизации в Российской Федерации
Стандартизация услуг
Сущность сертификации
Сертификация в сфере услуг
Практика управления качеством

Аннотация рабочей программы дисциплины «Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса» являются:

- формирование представлений о современной парадигме риск-менеджмента;
- изучение фундаментальных основ и принципов риск-менеджмента;
- формирование представлений о современных способах создания систем по управлению рисками;
- изучение кризисных явлений в экономике, определение их роли в развитии социально-экономических систем;
- анализ содержания антикризисного управления сервисной организацией;
- изучение роли человеческого фактора в возникновении и преодолении кризисных явлений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса» относится к Блоку 1, Б.1.Б.25 Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП: дисциплинами, практиками.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Производственная практика (Преддипломная практика)
Маркетинг в сервисе	
Менеджмент в сервисе	
Сервисная деятельность	
Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе	
Экономика и предпринимательство в сервисе	
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	
Производственная практика (Сервисная практика)	
Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает современные научные подходы к управлению экономическими рисками, современные технологии управления рисками, факторы, определяющие возможность возникновения кризисов.
	Умеет использовать методы и технологии управления рисками при решении исследовательских задач, строить модели рискованной ситуации.
	Владет современными методами риск-менеджмента, методами оценки кризисных ситуаций на разных уровнях экономики.
ОПК-5 Способен принимать экономические обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает проблемы построения систем управления рисками и современные подходы к созданию систем управления, принципы управления конфликтами в организации и правила антикризисных коммуникаций.
	Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему

	<p>коммуникаций с ними во время кризиса.</p> <p>Владет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и способами преодоления кризисных явлений.</p>
--	--

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы теории управления риском.

Кризисы в организации, антикризисное управление и методы определения и оценки риска.

Антикризисное управление организацией, управление рисками.

Развитие моделей и методов управления риском.

Типовые решения управления риском в различных областях.

Человеческий фактор в антикризисном управлении. Коммуникации во время кризиса.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Безопасность жизнедеятельности»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины являются:

- содействие овладению студентами основных концепций и методов обеспечения безопасности жизнедеятельности человека;
- формирование у студентов целостного представления о современных механизмах воздействия на важнейшие сферы безопасности в общественной и образовательной жизни;
- способность получения практических навыков в аспектах обеспечения безопасности студентов в рамках жизнедеятельности в институте, в городе, а также навыков соблюдения личной безопасности в информационной и психологической сферах;
- способность приобретения студентами знаний, умений и навыков по обеспечению безопасности, необходимых для социальной и профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1. Б.26 «Безопасность жизнедеятельности» относится к дисциплинам базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами. Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: студент должен знать закономерности развития природы, общества, мышления; уметь анализировать и оценивать события и процессы.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практик

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции	
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	знать	основы и правила обеспечения безопасности жизнедеятельности; цели и задачи науки безопасности жизнедеятельности, основные понятия, классификацию опасных и вредных факторов среды обитания человека, правовые и организационные основы безопасности жизнедеятельности, обеспечение экологической безопасности
	уметь	создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, адекватно реагировать на возникновение чрезвычайных ситуаций; определять степень опасности угрожающих факторов для культурного наследия, предотвращать негативные последствия природной и социальной среды для памятников культуры.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в безопасность. Основные понятия и определения

Человек и техносфера

Идентификация и воздействие на человека вредных и опасных факторов среды обитания

Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения

Обеспечение комфортных условий для жизни и деятельности человека

Психофизиологические и эргономические основы безопасности

Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации

Управление безопасностью жизнедеятельности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» являются формирование у студентов системы знаний и умений работы с документами, необходимых для эффективного управления предприятием сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.27 «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» входит в обязательную часть Блок 1 Дисциплин (модулей)

Перечень предшествующих и последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, нормируемые данной учебной дисциплиной:

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (Сервисная)
	Производственная практика (Организационно-управленческая)
	Производственная практика (Преддипломная)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
	Владет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности

Документирование управленческой деятельности

Организация работы с документами

Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов

Документы, регламентирующие деятельность организации

Документация по личному составу

Документация по договорно-правовым отношениям экономической деятельности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Экспертиза и диагностика предприятий сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика предприятий сервиса» является: освоение обучающимися методами и инструментами проведения экспертизы и диагностики социокультурных предприятий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.1) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области основ сервисной деятельности, менеджмента и маркетинга.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Техника предприятий социокультурного сервиса
Менеджмент в сервисе	Управление качеством в социокультурном сервисе
Маркетинг в сервисе	Преддипломная практика
Сервисология	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиент ориентированных технологий	знать	как анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	уметь	анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	владеть	навыками анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
ПК-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	знать	как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	уметь	определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	владеть	навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретические основы
экспертизы и диагностики предприятий сервиса
Правовая основа экспертной деятельности сервиса
Экспериментальная диагностика предприятий сервиса
Методы экспертизы и диагностики
Организация проведения экспертизы и диагностики

Аннотация рабочей программы дисциплины «Техника предприятия социокультурного сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Техника предприятий социокультурного сервиса» знакомство студентов с основами деятельности в социально-культурной сфере, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе, курортном деле и туризме, использование технических средств в оказании социально-культурных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.2. «Техника предприятий социокультурного сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Инновации в социокультурном сервисе Компьютерные технологии в социокультурном сервисе Технологии и организация услуг питания Технологии и организация гостиничных услуг Корпоративная культура и имидж организации Информационная безопасность и защита информации

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	Уметь: анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	Владеть: навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы)

Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе

Организация управления гостиничным сервисом в России

Основные виды технологий в социокультурном сервисе

Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса

Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса

Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса

Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.

Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Инновации в социокультурном сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Инновации в социокультурном сервисе» является: овладение теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для управления процессом нововведений на предприятии индустрии сервиса, туризма и гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.3) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области информационных технологий в сервисе.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экономика и предпринимательство в сервисе	Компьютерные технологии в социокультурном сервисе
Информационные технологии в сервисе	Преддипломная практика
Техника предприятий социокультурного сервиса	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	кlientоориентированные технологии в сервисной деятельности
	уметь	применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	владеть	навыками по организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий
ПК-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	знать	цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	уметь	определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	владеть	навыками по осуществлению руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Инновационный менеджмент как особый тип управления

Сущность и классификация инноваций

Ресурсы инновационного предпринимательства

Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций

Субъекты инновационного предпринимательства. Типы инновационных предприятий

Типы передачи объектов инновационной деятельности.

Классификация инновационных стратегий

Понятие и сущность инновационного проекта

Организационные структуры управления проектами. Управление инновационными проектами.

Инновационные риски

Аннотация рабочей программы дисциплины «Компьютерные технологии в социокультурном сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Компьютерные технологии в социокультурном сервисе» знакомство студентов с основами применения компьютерных технологий в решении практических задач специалистом по социокультурному сервису, а также освоение инструментальных и прикладных информационных технологий, которые обеспечивают работу специалистов при решении задач обработки информации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.4 «Компьютерные технологии в социокультурном сервисе» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса Инновации в социокультурном сервисе Техника предприятий социокультурного сервиса	Технологии и организация услуг питания Технологии и организация гостиничных услуг Корпоративная культура и имидж организации Информационная безопасность и защита информации

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	Уметь: анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	Владеть: навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в дисциплину. Назначение и основные понятия компьютерных технологий.
Технологии доступа к информационным ресурсам Интернета.
Компьютерные технологии подготовки текстовых документов
Компьютерные технологии представления информации
Автоматизированные способы ввода информации. Принципы обработки сканированной информации
Компьютерные технологии обработки информации на основе табличных процессоров

Аннотация рабочей программы дисциплины «Технологии и организация услуг питания»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Технологии и организация услуг питания» являются:

- изучение сервисных технологий в сфере общественного питания
- овладение основами концепции клиентоориентированного сервиса в сфере общественного питания
- освоение процессов и технологий общественного питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.5 Технология и организация услуг питания относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Изучение дисциплины Технология и организация услуг питания базируется на знании основ сервисной деятельности, управления и инновационной деятельности в сфере сервиса.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	—
Техника предприятий социокультурного сервиса	
Инновации в социокультурном сервисе	
Компьютерные технологии в социокультурном сервисе	
Корпоративная культура и имидж организации	
Организация сервисного обслуживания	
Организация контактной зоны сервисного предприятия	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-1 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знает клиентоориентированные технологии в организации услуг питания
	Умеет организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания
	Владеет навыками анализа рабочих процессов, принятия конструктивных решений в процессе предоставления услуг питания

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Питание как часть общечеловеческой материальной культуры
Типы и классы предприятий питания
Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания
Организация обслуживания на предприятиях питания
Особенности ресторанного обслуживания туристов
Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации

Аннотация рабочей программы дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения;
- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.6 Технологии и организация гостиничных услуг относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Изучение дисциплины Технологии и организация гостиничных услуг базируется на знании основ сервисной деятельности, управления и инновационной деятельности в сфере сервиса.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	–
Техника предприятий социокультурного сервиса	
Инновации в социокультурном сервисе	
Компьютерные технологии в социокультурном сервисе	
Корпоративная культура и имидж организации	
Организация сервисного обслуживания	
Организация контактной зоны сервисного предприятия	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-1 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знает клиентоориентированные технологии, рабочие процессы в деятельности гостиничного предприятия и основы организации процесса предоставления гостиничных услуг.
	Умеет организовывать процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий.
	Владеет навыками анализа рабочих процессов, принятия конструктивных решений в процессе предоставления гостиничных услуг.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.

Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения

Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания.

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

Технология организации службы эксплуатации номерного фонда

Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Управление человеческим капиталом в сфере сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление человеческим капиталом в сфере сервиса» являются:

- изучение теории и практики управления персоналом в базовых понятиях и общих подходах;
- овладение особенностями управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса;
- овладение готовностью к управлению персоналом с учетом требований потребителя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.7 «Управление человеческим капиталом в сфере сервиса» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Социология	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Сервисная деятельность	Производственная практика (Преддипломная практика)
Экономика и предпринимательство в сервисе	-
-	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
-	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать: основы планирования деятельности персонала на предприятии сервиса
	Уметь: планировать деятельность персонала на предприятии сервиса
	Владеть: навыками организации деятельности персонала в зависимости от спроса потребителей

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Современные концепции управления персоналом
Кадровое планирование и подбор персонала в организации
Процесс адаптации персонала в организации
Аттестация и оценка в системе управления персоналом
Профессиональное обучение и развитие персонала
Планирование деловой карьеры персонала

Аннотация рабочей программы дисциплины «Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе» является: обучение студентов теоретическим и практическим знаниям в области кросскультурных коммуникаций, усвоение знаний по вопросам развития восприимчивости и адекватной интерпретации вербального и невербального поведения в культурах Запада и Востока.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.8) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать основные понятия, способствующие общему развитию личности и обеспечивающие формирование научного мировоззрения; владеть культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений; быть готовым к приобретению и переработке новых знаний.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Межкультурные коммуникации на иностранном языке	Преддипломная практика
Культура и стилистика деловой речи	
Сервисология	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	знать	как выбирать на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	уметь	использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языке
	владеть	навыками использовать диалогическое общение для сотрудничества при осуществлении деловой коммуникации
УК-5 способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	знать	как найти и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
	уметь	вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языке
	владеть	Навыками недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Межкультурная коммуникация как научная дисциплина

Феномен культуры и ее составляющие

Этнонациональные аспекты культуры

Коммуникация в разных культурах

Межкультурные различия при употреблении языка

Взаимозависимость глобальных процессов и межкультурного взаимодействия

Теоретико-прикладной аспект межкультурной коммуникации

Кросскультурные тренинги

Аннотация рабочей программы дисциплины «Управление качеством в социокультурном сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в социокультурном сервисе» является: овладение технологиями разработки системы менеджмента качества для предприятий сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.9) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области сервисной деятельности, экспертизы и диагностики предприятий сервиса.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организационно-управленческая практика
Сервисная деятельность	Преддипломная практика
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	знать	теоретические основы контроля качества процесса сервиса
	уметь	осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания
	владеть	навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Методологические основы управления качеством

Качество и конкурентоспособность продукции как объект управления

Нормативное обеспечение управления качеством обслуживания

Международная стандартизация как методологическая основа управления качеством обслуживания

Создание системы менеджмента качества на основе стандартов в сфере сервиса

Аннотация рабочей программы дисциплины «Международный протокол в социокультурной сфере»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Международный протокол в социокультурной сфере» является: овладение системой знаний и представлений в области международного протокола.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.10) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать основные понятия, способствующие общему развитию личности и обеспечивающие формирование научного мировоззрения; владеть культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений; быть готовым к приобретению и переработке новых знаний.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Межкультурные коммуникации на иностранном языке	Преддипломная практика
Культура и стилистика деловой речи	
Сервисология	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	знать	как выбирать на государственном и иностранном языке коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	уметь	использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языке
	владеть	навыками использовать диалогическое общение для сотрудничества при осуществлении деловой коммуникации
УК-5 способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	знать	как найти и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
	уметь	вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языке
	владеть	Навыками недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные понятия международного протокола

Организация протокольной работы

Международный протокол письменной коммуникации

Протокол проведения международных встреч и переговоров

Протокол проведения приема

Межкультурная коммуникация в международной сфере

Аннотация рабочей программы дисциплины «Логистика»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Логистика» являются: усвоение студентами теоретических основ и практических умений и навыков проектирования, формирования и оптимизации микро- и макрологистических систем и эффективного использования данных систем при управлении различными логистическими потоками.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1. В.11 «Логистика» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

- знать: методы и основные теории маркетинга; источники информации, необходимой для оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности;
- уметь: проводить анализ конкурентной и маркетинговой среды;
- владеть навыками: стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации; применения различных методов оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Социология	Инновации в социокультурном сервисе
Основы государства и права	Управление человеческим капиталом в сфере сервиса
Сервисология	Управление качеством в социокультурном сервисе
Информационные технологии в сервисе	Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса
Бизнес-планирование социокультурной деятельности	Трудовое право
Организация сервисного обслуживания	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Знает как анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>Умеет рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>Умеет грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>Умеет отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p>Умеет определять и оценивать последствия возможных решений задачи</p>
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	<p>Знает, как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.</p> <p>Умеет осуществляет руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его</p>

	<p>подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.</p> <p>Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.</p>
--	---

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Понятие о логистической системе и управлении цепями поставок

Закупочная логистика

Управление товарными запасами

Транспортная логистика

Логистика складирования

Логистика распределения.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Корпоративная культура и имидж организации»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Корпоративная культура и имидж организации» являются: формирование у обучающихся представления о современной корпоративной культуре как факторе эффективности и стабильности предприятий туризма и сервиса, овладение современными приемами и технологиями формирования имиджа организации, направленными на реализацию стратегических целей и повышение эффективности работы учреждений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Корпоративная культура и имидж организации» входит в Блок 1 дисциплины (модули), часть, формируемую участниками образовательных отношений Б.1.В.12 и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области организация сервисного обслуживания и контактной зоны сервисного предприятия, экспертизы и диагностики предприятий сервиса и др.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Технологии и организация услуг питания
Техника предприятий социокультурного сервиса	Технологии и организация гостиничных услуг
Инновации в социокультурном сервисе	Информационная безопасность и защита информации
Компьютерные технологии в социокультурном сервисе	
Организация сервисного обслуживания	
Организация контактной зоны сервисного предприятия	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-1 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знать основы корпоративной культуры и имиджа организации
	Уметь организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов
	Владеть навыками предоставления услуги с учетом конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сущность и содержание корпоративной культуры.

Основные элементы корпоративной культуры.

Сущность и значение корпоративного управления.

Формирование корпоративной культуры и имиджа организации.

Формирование корпоративной культуры персонала.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса» являются:

- формирование у студентов знаний по организации труда на предприятиях сервиса по различным ее элементам;
- формирование у обучающихся умений по организации и нормированию труда на предприятиях сервиса;
- формирование у обучающихся навыков рациональной организации и оптимальной оплаты труда работников предприятий сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1. В.13 «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Для освоения дисциплины студент должен знать основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса; особенности услуг и сервисной деятельности; функции менеджмента; уметь анализировать статистические данные, осуществлять поиск информации, оценивать эффективность используемых ресурсов, организовывать контактную зону.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Управление человеческим капиталом
Логистика	Управление персоналом на предприятиях сервиса
Бизнес-планирование социокультурной деятельности	Рынок труда и трудовые отношения на предприятии сервиса
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	Трудовое право
Учебная практика (Ознакомительная практика)	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Производственная практика (Сервисная практика)	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	<p>Знает, как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.</p> <p>Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.</p> <p>Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.</p>

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сущность, задачи и содержание организации труда

Рабочее время и методы его изучения
Проектирование трудовых процессов
Разделение и кооперация труда
Организация и обслуживание рабочих мест
Условия труда
Подготовка и повышение квалификации персонала
Нормирование труда
Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания

Аннотация рабочей программы дисциплины «Бизнес-планирование социокультурной деятельности»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Бизнес-планирование социокультурной деятельности» являются формирование у студентов компетенций в области бизнес-планирования на предприятиях сферы социокультурного сервиса. Формирование у обучающихся умений и навыков бизнес-планирования на предприятиях социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.14 «Бизнес-планирование социокультурной деятельности» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Инновации в социокультурном сервисе
Логистика	Управление качеством в социокультурном сервисе
Ознакомительная практика	Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса
	Управление персоналом на предприятиях сервиса
	Трудовое право
	Управление человеческим капиталом
	Сервисная практика
	Организационно-управленческая практика
	Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знает , как формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Умеет определять ожидаемые результаты решения выделенных задач. Знает , как проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Умеет решать конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Умеет публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает , как эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде Знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). Умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата Умеет эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знает как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.

	<p>Умеет определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.</p> <p>Владеет навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.</p>
--	---

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-план в системе управления предприятием

Содержание и порядок разработки бизнес-плана

Структура бизнес-плана

Автоматизация расчетов при составлении бизнес-плана

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информационная безопасность и защита информации»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Информационная безопасность и защита информации» является изучение основных принципов и методов построения комплексной системы защиты информации от несанкционированного доступа на предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.15. «Информационная безопасность и защита информации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса Инновации в социокультурном сервисе Компьютерные технологии в социокультурном сервисе Технологии и организация услуг питания Технологии и организация гостиничных услуг Корпоративная культура и имидж организации	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знать: методы и средства обнаружения и предотвращения угроз информационной безопасности
	Уметь: пользоваться нормативными документами по противодействию технической разведке, применять методы и средства защиты информации
	Владеть: навыками расчета и инструментального контроля показателей технической защиты информации

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Концепция информационной безопасности систем
Направления обеспечения информационной безопасности
Программные средства защиты
Криптографическая защита информации
Способы защиты информации

Аннотация рабочей программы дисциплины «Организация сервисного обслуживания»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания» является: изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.16) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области сервисной деятельности, экспертизы и диагностики предприятий сервиса.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Информационные технологии в сервисе
Сервисная деятельность	Менеджмент в сервисе
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	-
	-
	Экспертиза и диагностика объектов сервиса
	Культура и стилистика деловой речи
	Управление качеством в социокультурном сервисе
	Инновации в социокультурном сервисе
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	кlientоориентированные технологии в сервисной деятельности
	уметь	применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	владеть	навыками по организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий
ПК-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики	знать	цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	уметь	определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка

государства	владеть	навыками по осуществлению руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия
-------------	---------	--

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Особенности услуг и их классификации

Жизненный цикл услуги и учет его особенностей. Качество услуги

Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне

Организация обслуживания потребителей

Инновации в развитии сервисных технологий

Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности

Аннотация рабочей программы дисциплины «Организация контактной зоны сервисного предприятия»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация контактной зоны сервисного предприятия» является: овладение способностью выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.17) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области сервисной деятельности, экспертизы и диагностики предприятий сервиса. Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Сервисная деятельность	Производственная практика (Преддипломная практика)
Маркетинг в сервисе	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Экономика и предпринимательство в сервисе	
Безопасность жизнедеятельности	
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	
Культура и стилистика деловой речи	
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	
Информационные технологии в сервисе	
Инновации в социокультурном сервисе	
Управление качеством в социокультурном сервисе	
Учебная практика (Ознакомительная практика)	
Производственная практика (Сервисная практика)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
	ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать
уметь		применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
владеть		навыками по организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Определение и основные функции контактной зоны
 Проектирование контактной зоны сервисного предприятия
 Организация работы контактной зоны
 Организация обслуживания клиентов в контактной зоне

Факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне
Функции работников контактной зоны

Аннотация рабочей программы дисциплины «Трудовое право»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Трудовое право» являются:

- сформировать теоретические знания у слушателей по трудовому праву,
- изучить основные институты особенной части трудового права для дальнейшего применения полученных знаний и навыков в практической деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Трудовое право» относится к обязательным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП (Б.1.В.18) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	-
Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знает цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с <u>учетом политики государства и тенденций рынка</u>
	Умеет определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	Владеть навыками по осуществлению руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Предмет, метод и система трудового права

Методы трудового права

Принципы трудового права

Источники трудового права

Трудовое правоотношение

Понятие, формы и принципы социального партнерства.

Государственная политика в области занятости и трудоустройства.

Правовое регулирование гарантийных доплат и их виды.

Понятие, значение и виды трудовых договоров.

Порядок заключения, изменения и прекращения трудового договора.

Рабочее время и время отдыха

Оплата и нормирование труда

Понятие трудовой дисциплины.

Понятие материальной ответственности и условия привлечения к материальной ответственности.

Правовая охрана труда.

Индивидуальные трудовые споры.

Государственный надзор и контроль за соблюдением законодательства о труде и охране.

Международное трудовое право.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Физическая культура и спорт (общая физическая подготовка)»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Физическая культура и спорт (Общая физическая подготовка)» являются:

- формирование у студентов физической культуры личности
- способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья,
- психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Физическая культура и спорт (Общая физическая подготовка)» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ) ООП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: знать:

- основы здорового образа жизни студента, особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности;
- общую физическую и специальную подготовку в системе физического воспитания; - систему спорта, индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений;
- профессионально-прикладную физическую подготовку студентов, основы методики самостоятельных занятий и самоконтроль за состоянием своего организма.
- роль физической культуры в развитии человека и подготовке специалиста; - основы физической культуры и здорового образа жизни.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Физическая культура и спорт (Б.1.Б.15)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (Род компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенций
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности	Знать: - основы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. Уметь: - использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровые сберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- Общеразвивающие упражнения (для плечевого пояса)
- Общеразвивающие упражнения (для брюшного пресса и мышц ног)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие быстроты, мышц ног, верхнего плечевого пояса)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц спины, рук, ног)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц туловища)
- Общая физическая подготовка

Аннотация рабочей программы дисциплины «Физическая культура и спорт (легкая атлетика)»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Физическая культура и спорт (легкая атлетика)» являются:

- формирование у студентов физической культуры личности
- способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья,
- психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Физическая культура и спорт (легкая атлетика)» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.) ООП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: знать:

- основы здорового образа жизни студента, особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности;
- общую физическую и специальную подготовку в системе физического воспитания; - систему спорта, индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений;
- профессионально-прикладную физическую подготовку студентов, основы методики самостоятельных занятий и самоконтроль за состоянием своего организма.
- роль физической культуры в развитии человека и подготовке специалиста; - основы физической культуры и здорового образа жизни.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Физическая культура и спорт(Б.1.Б.15)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (Код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности	Знать: - основы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. Уметь: - использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровые сберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- Общеразвивающие упражнения (для плечевого пояса)
- Общеразвивающие упражнения (для брюшного пресса и мышц ног)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие быстроты, мышц ног, верхнего плечевого пояса)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц спины, рук, ног)
- Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц туловища)
- Легкая атлетика

Аннотация рабочей программы дисциплины «Электронная коммерция в социокультурном сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Электронная коммерция в социокультурном сервисе» является получение знаний и практических навыков по использованию средств электронной коммерции в социокультурном сервисе, ознакомление с основными технологиями электронной коммерции и методами работы с ними.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.ДВ.1. «Электронная коммерция в социокультурном сервисе» относится к элективным дисциплинам (модулям) части, формируемой участниками образовательных отношений, по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.1.) ООП ВО по данному направлению образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен обладать знаниями основы работы на ПК в современных операционных средах, основные компоненты и технические характеристики компьютерных сетей; умениями выбирать инструментальное средство и алгоритм решения задачи изученной предметной области, использовать возможности всемирной сети Интернет для решения поисковых, образовательных и исследовательских задач; навыками поиска нужной информации в вычислительных сетях и информационными технологиями и библиотеками прикладных стандартных программ для ЭВМ при решении прикладных отраслевых задач.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса Логистика	Инновации в социокультурном сервисе Управление человеческим капиталом в сфере сервиса Управление качеством в социокультурном сервисе Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знать: цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	Уметь: осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия
	Владеть: навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы электронной коммерции

Программное обеспечение электронной коммерции

Планирование и организация электронной коммерции в социокультурном сервисе.

Автоматизированные системы электронной коммерции в социокультурном сервисе.

Эффективность электронной коммерции в социокультурном сервисе.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информационное предпринимательство в социокультурном сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Информационное предпринимательство в социокультурном сервисе» является знаний в сфере методов информационного предпринимательства и навыков их применения в решении практических задач специалистом по сервису.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.ДВ.1. «Информационное предпринимательство в социокультурном сервисе» относится к элективным дисциплинам (модулям) части, формируемой участниками образовательных отношений, по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.1.) ООП ВО по данному направлению образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен обладать знаниями основы работы на ПК в современных операционных средах, основные компоненты и технические характеристики компьютерных сетей; умениями выбирать инструментальное средство и алгоритм решения задачи изученной предметной области, использовать возможности всемирной сети Интернет для решения поисковых, образовательных и исследовательских задач; навыками поиска нужной информации в вычислительных сетях и информационными технологиями и библиотеками прикладных стандартных программ для ЭВМ при решении прикладных отраслевых задач.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса Логистика	Инновации в социокультурном сервисе Управление человеческим капиталом в сфере сервиса Управление качеством в социокультурном сервисе Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	Знать: цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка
	Уметь: осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия
	Владеть: навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные понятия сферы информационного предпринимательства

Основные модели предпринимательской деятельности

Практика информационного предпринимательства и электронного бизнеса в сфере сервиса.

Основные секторы и виды услуг

Виды цен. Особенности работы Интернет-маркетинга

Аннотация рабочей программы дисциплины «Экскурсионное дело»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Экскурсионное дело» является: изучение теории и практики организации экскурсионного дела.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.2) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области сервисной деятельности, менеджмента в сервисе.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организационно-управленческая практика
Сервисная деятельность	Преддипломная практика
Менеджмент в сервисе	
Маркетинг в сервисе	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	кlientоориентированные технологии в организации экскурсионного дела
	уметь	анализировать рабочие процессы в экскурсионной деятельности
	владеть	навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы экскурсионного дела

Классификация экскурсионных объектов

Этапы разработки экскурсии

Техника проведения экскурсии

Личность экскурсовода

Обеспечение безопасности выставки и экскурсии

Аннотация рабочей программы дисциплины «Выставочное дело»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Выставочное дело» является: изучение теории и практики организации выставочного дела.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.2) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области сервисной деятельности, менеджмента в сервисе.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организационно-управленческая практика
Сервисная деятельность	Преддипломная практика
Менеджмент в сервисе	
Маркетинг в сервисе	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	клиентоориентированные технологии в организации выставочного дела
	уметь	анализировать рабочие процессы в выставочной деятельности
	владеть	навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сущность и специфика выставочной деятельности

Мировые тенденции развития выставочной деятельности

Типология выставок, базовые свойства выставочных услуг в сфере культуры

Разработка выставочного продукта.

Технологии рекламы выставки

Организация мероприятий параллельной программы выставки

Аннотация рабочей программы дисциплины «Парковый сервис»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Парковый сервис» является: изучение теории и практики организации деятельности предприятий паркового сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.3) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из истории развития государства, современных сервисных технологий, управленческой деятельности.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организационно-управленческая практика
Сервисная деятельность	Преддипломная практика
Менеджмент в сервисе	
Маркетинг в сервисе	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	клиентоориентированные технологии в организации деятельности предприятий паркового сервиса
	уметь	применять клиентоориентированные технологии в организации деятельности предприятий паркового сервиса
	владеть	навыками применения клиентоориентированных технологий в организации деятельности предприятий паркового сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

История развития садово-паркового искусства

Содержательная характеристика особенностей социально-культурной деятельности парков культуры и отдыха

Типология парков

Специфика деятельности парков культуры и отдыха в России

Тематические парки мира

Аннотация рабочей программы дисциплины «Музейное дело»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Музейное дело» является: изучение теории и практики организации музейного дела.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.3) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из истории развития государства, современных сервисных технологий, управленческой деятельности.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисология	Организационно-управленческая практика
Сервисная деятельность	Преддипломная практика
Менеджмент в сервисе	
Маркетинг в сервисе	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	знать	кlientоориентированные технологии в организации музейного дела
	уметь	анализировать рабочие процессы в музейной деятельности
	владеть	навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

История музейного дела за рубежом и в России
Система организации музейного дела. Функции музеев
Музейное дело в России
Зарубежные музеи
Инновационные музейные технологии: мировой опыт

Аннотация рабочей программы дисциплины «Конфликтология в сфере услуг»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Конфликтология в сфере услуг» являются формирование у обучающихся мотивации усвоения знаний в области конфликтологии; формирование культуры личности в различных конфликтах; изучение классических и современных концепций, трактовок предмета конфликтологии, закономерностей, классификации конфликтов и причин их возникновения в различных сферах и ситуациях межличностного и профессионального взаимодействия; развитие способности применения диагностических методик выявления конфликтных личностей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.ДВ.4 «Конфликтология в сфере услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору» ООП.

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин: студент должен знать закономерности развития общества, основы школьного курса обществознания.

Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Информационная безопасность и защита информации
Инновации в социокультурном сервисе	Технологии и организация услуг питания
Организация контактной зоны сервисного предприятия	Технологии и организация гостиничных услуг
Организация сервисного обслуживания	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-1 способностью к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса	знать	теоретические основы работы с персоналом, отбора кадров, налаживании психологического климата в коллективе
	уметь	проводить работу с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего профилактике конфликтов и оптимизации производственного процесса
	владеть	навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология как теория и практика

Социальный конфликт и его виды

Внутриличностные и межличностные конфликты

Внутригрупповые и межгрупповые конфликты

Стратегии поведения личности в конфликте

Методы управления, разрешения и профилактики конфликта

Аннотация рабочей программы дисциплины «Психология делового общения в сервисе»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения в сервисе» является:

- формирование компетенций в области делового общения в сфере сервиса как основы профессионального мастерства специалиста;
- изучение форм делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения;
- формирование мотивации на усвоение знаний в области деловой коммуникации и повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Психология делового общения в сервисе» входит в Блок 1 дисциплины (модули), часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1, ДВ.4. (дисциплины по выбору) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен оперировать основными понятиями из области управление человеческим капиталом и качеством в социокультурном сервисе, психологии.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Управление человеческим капиталом	Технологии и организация гостиничных услуг
Инновации в социокультурном сервисе	Корпоративная культура и имидж организации
Управление качеством в социокультурном сервисе	Преддипломная практика
Организация туристской индустрии	
Психология	
Культура и стилистика деловой речи	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-2	знать	Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей
	уметь	Осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели, функции, виды и уровни общения.

Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.

Механизмы взаимопонимания в общении.

Нормы и правила профессионального поведения и этикета.

Техники и приемы делового общения

Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Деловое общение как речевая коммуникация.

Аннотация программы учебной практики (Ознакомительной)

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями учебной практики (Ознакомительной) являются:

- овладение работой в контактной зоне;
- развитие процессов сервиса в контактной зоне во взаимосвязи с требованиями потребителей.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами учебной практики (Ознакомительной) являются

- ознакомиться с деятельностью предприятия социокультурного сервиса;
- овладеть основами профессиональной деятельности в контактной зоне предприятия сферы сервиса и подходами;
- овладение порядком создания контактной зоны предприятия сферы сервиса.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Ознакомительная практика Б.2.У.1 относится к Блоку 2 части, формируемой участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экономика и предпринимательство в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Культура и стилистика деловой речи	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
Сервисология	Международный протокол в социокультурной сфере
Психология	Логистика
Сервисная деятельность	Бизнес-планирование социокультурной деятельности
Социология	Информационные технологии в сервисе
-	Иностранный язык делового общения (второй)
-	Производственная практика (Сервисная)
-	Производственная практика (организационно-управленческая)

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные

	<p>слои населения и т.п).</p> <p>Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>

	<p>Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<p>Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p>

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции	2	Дневник, отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	3	Дневник, отчет по практике
2	Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	10	отчет по практике
3	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	10	отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности организации	5	отчет по практике
5	Контактная зона организации	Описание структуры контактной зоны организации	16	отчет по практике
6	Организация процессов сервиса в организации	Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации	10	отчет по практике
7	Должностные обязанности работника контактной зоны	Анализ функций работника контактной зоны организации	10	отчет по практике
8	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Анализ коммуникаций	10	отчет по практике
9	Ежедневная работа в организации (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	120	отчет по практике

10	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Дневник и отчет по практике, защита отчета по практике
		Защита отчета по практике	2	
		ИТОГО	216	

Аннотация программы производственной практики (Сервисной)

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Сервисной практики) являются:

- закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне;
- в области развития процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Сервисной практики) являются:

- ознакомиться с деятельностью предприятия социокультурного сервиса;
- ознакомиться с технологиями процесса сервиса, в том числе инновационными;
- выявить проблемы обслуживания потребителей в контактной зоне и предложить рекомендации по их совершенствованию;
- развить навыки изучения научно-технической информации по сервисной деятельности и управлению предприятием сферы сервиса.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Информационные технологии в сервисе	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса
Экономика и предпринимательство в сервисе	Производственная практика (организационно-управленческая)
Сервисная деятельность	Производственная практика (преддипломная)
Технологии продвижения услуг	-
Менеджмент в сервисе	-
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	-
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	-
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	-
Ознакомительная практика	-

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Умеет: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеет навыками: использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеет навыками: осуществления контроля

	деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Умеет: определить оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеет навыками: организации оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Умеет: осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн Владеет навыками: осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Умеет: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Владеет навыками: экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Умеет: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области Владеет навыками: обоснованного применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности; соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Умеет: обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Владеет навыками: соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и объем (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции	2 подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2 отчет по практике

2	Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	10	отчет по практике
3	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности	Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг	10	отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности сервисной организации	5	отчет по практике
5	Процессы обслуживания в организации сферы услуг	Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания)	15	отчет по практике
6	Сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания и разработка технологий в организации	Описание технологий обслуживания	20	отчет по практике
7	Диверсификация сервисной деятельности в организации	Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации	40	отчет по практике
8	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем	10	отчет по практике
9	Контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	10	отчет по практике
10	Ежедневная работа на предприятии (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	180	Отчет по практике
11	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление по отчету по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	324	

Аннотация программы производственной практики (Организационно-управленческой)

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью производственной (Организационно-управленческой) практики является закрепление знаний, умений и навыков в области управления предприятием сферы сервиса.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики являются

- ознакомление с процессами управления предприятием социокультурного сервиса;
- овладение навыками организации контактной зоны;
- овладеть навыками управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Производственная практика Б.2.П.2 (Организационно-управленческая) относится к Блоку 2 части, формируемой участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Инновации в социокультурном сервисе
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (преддипломная)
Маркетинг в сервисе	Государственная итоговая аттестация
Информационные технологии в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Управление качеством в социокультурном сервисе	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Умеет: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеет навыками: использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеет навыками: осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Умеет: определить оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеет навыками: организации оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Умеет: осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн Владеет навыками: осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Умеет: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Владеет навыками: экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Умеет: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области Владеет навыками: обоснованного применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности; соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Умеет: обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Владеет навыками: соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов

№ п/п	Разделы практики (этапы)	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	2	отчет по практике
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	5	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	4	отчет по практике

5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	20	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	20	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	18	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	120	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	216	

Аннотация программы производственной практики (Преддипломной)

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной (Преддипломной) практики являются:

- закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне;
- развитие процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов;
- сбор фактического материала для ВКР в соответствии с темой.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Преддипломной) являются:

- ознакомиться с деятельностью предприятия социокультурного сервиса;
- ознакомиться с технологиями процесса сервиса, в том числе инновационными;
- овладеть технологиями экспертизы и диагностики, используемыми на предприятии сферы сервиса;
- овладеть технологиями управления качеством обслуживания на предприятии сферы сервиса
- развить навыки изучения научно-технической информации по сервисной деятельности и управлению предприятием сферы сервиса.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Производственная практика Б.2.П.3. (Преддипломная) относится к Блоку 2 части, формируемой участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Введение в профессию	Государственная аттестация
Сервисная деятельность	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Техника предприятий сервиса	
Маркетинг в сервисе	
Сервисология,	
Социология	
Реклама и связи с общественностью в социокультурном	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	
Управление качеством в социокультурном сервисе	
Экспертиза и диагностика объектов сервиса	
Производственная практика (организационно-управленческая)	

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	уметь: использовать способы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса; применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса
ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	уметь: реализовывать способы осуществления основных функций управления сервисной деятельностью;

	<p>осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью</p>
<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>уметь: осуществлять способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>уметь: применять способы осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов; осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов</p>
<p>ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>уметь: реализовывать способы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности; принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности владеть: навыками принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>уметь: актуализировать способы применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса; применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса</p>

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>уметь: отбирать способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p> <p>обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>
--	---

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля	
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	отчет по практике
2	Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	10	отчет по практике
3	Характеристика организации, включённой в процесс сервисной деятельности	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	10	отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности сервисной организации	5	отчет по практике
5	Общеправовые знания в деятельности организаций сферы сервиса	Представление перечня нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисной организации	10	отчет по практике
6	Организация контактной зоны	Описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации	15	отчет по практике
7	Планирование деятельности организации, в том числе планирование ассортимента	Изучение планов деятельности, в соответствии со спросом потребителя в	10	отчет по практике

	услуг с учетом различных факторов и в зависимости от спроса	сервисной организации		
8	Технологии процессов сервиса, формирование клиентских отношений с учетом требований потребителя	Описание технологий обслуживания и формирования клиентских отношений с учетом потребностей потребителя	10	отчет по практике
10	Экспертиза, диагностика организации сервиса и контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Описание параметров и инструментов проведения экспертизы и диагностики процесса сервиса и контроля качества обслуживания потребителя, проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов.	30	отчет по практике
11	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Анализ коммуникаций	10	отчет по практике
12	Индивидуальные задания по теме бакалаврской работе	Описание выполненных заданий по теме бакалаврской работы	10	отчет по практике
13	Ежедневная работа в организации (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	180	дневник по практике
14	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление по отчету по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	324	

Аннотация рабочей программы факультативной дисциплины (модуля) «Тренинг развития межличностных коммуникаций»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Тренинг развития межличностных коммуникаций» является формирование у студентов навыков психологической наблюдательности, расширения теоретических и практических знаний студентов об индивидуальном своеобразии мировоззрения каждого человека и самого себя, развитие умения понимать и принимать это своеобразие, а также прогнозировать поведение другого, предвидеть свое воздействие на него.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина является факультативом (ФТД.1) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина «Тренинг развития межличностных коммуникаций» является факультативом, нормативно установленные компетенции отсутствуют.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Начало тренинга. Психологические аспекты и условия эффективного общения.

Развитие психологической наблюдательности.

Осознание и преодоление ограничений, накладываемых привычными, стереотипными установками восприятия и способами поведения в общении.

Сенсорные каналы восприятия.

Психологические барьеры общения.

Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в общении. Завершение тренинга.

Аннотация рабочей программы факультативной дисциплины (модуля) «Профессиональные основы работы в сети Интернет»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является получение теоретических знаний о современных тенденциях развития интернет технологий, об их движущих силах, о многосторонности воздействия информационно-телекоммуникационных технологий на развитие сетевых коммуникаций, об организационных и законодательных аспектах построения организационно-управленческих и информационных средств взаимодействия с Интернет, о методах стратегического планирования Интернет ресурсов, а также практических навыков создания Интернет - контента и широкого применения Интернет – пространства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Профессиональные основы работы в сети Интернет» является факультативной дисциплиной.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Интернет-технологии в сервисе	

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины

Знать:

- назначение наиболее распространенных средств автоматизации информационной деятельности (текстовых редакторов, текстовых процессоров, графических редакторов, электронных таблиц, баз данных, компьютерных сетей);
- назначение и функции операционных систем.

Уметь:

- распознавать информационные процессы в различных системах;
- осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с поставленной задачей;
- создавать информационные объекты сложной структуры, в том числе гипертекстовые;
- просматривать, создавать, редактировать, сохранять записи в базах данных;
- осуществлять поиск информации в базах данных, компьютерных сетях и пр.;
- представлять числовую информацию различными способами (таблица, массив, график, диаграмма и пр.);
- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ.

Владеть:

- компьютерными средствами представления и анализа данных;
- базовыми навыками по соблюдению требований техники безопасности, гигиены и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Знать: отечественные и зарубежные источники информации в профессиональной сфере

Уметь: использовать средства Интернет-технологий для осуществления профессиональной деятельности

Владеть: навыками использования средств Интернет-технологий для разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретические основы интернет-технологий

Технологии продвижения сайта в Интернете

Проблемы безопасности в Интернет.

Основные способы оплаты товаров и услуг в Интернете.