

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 дисциплины «Иностранный язык» являются: повышение исходного уровня владения английским языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем иноязычной коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях профессиональной, научной, культурной и бытовой сфер деятельности (умений письменного и устного общения на английском языке), а также для дальнейшего самообразования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Иностранный язык» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока части блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП.

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

Освоение дисциплины «Иностранный язык» повышает уровень первоначальных знаний, умений и навыков у студентов в области иностранного языка.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знает нормы и правила иностранного языка Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Личностная презентация.

2. Планирование персонального развития.
3. Высшее образование в России и за рубежом.
4. Мой вуз.
5. Студенческая жизнь в России и за рубежом
6. Студенческие международные контакты: научные, профессиональные, культурные
7. Мир изучаемого языка.
8. Культурные особенности и национальные традиции США и Великобритании.
9. Презентация сведений о своей стране (России).
10. Основы здорового образа жизни. Спорт и фитнес. Зимние и летние виды спорта.
11. Я и моя будущая профессия
12. Основные сферы деятельности в данной профессиональной области.
13. Функциональные обязанности различных специалистов данной профессиональной сферы.
14. Личностное развитие и перспективы карьерного роста.

Аннотация рабочей программы дисциплины Межкультурные коммуникации на иностранном языке

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» - обучение практическому владению деловым английским языком, позволяющим обучающимся эффективно осуществлять профессиональную деятельность, работать с зарубежными документами, вести деловую переписку.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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) Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй) Инновации в социокультурном сервисе Компьютерные технологии в социокультурном сервисе

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

1. Деловое письмо

2. Прием на работу
3. 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 ОПОП

Дисциплина Б.1.Б.3 «История» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)». Обязательная часть по направлению подготовки 43.03.01 Сервис_(Социокультурный сервис).

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

<i>Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)</i>	<i>Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)</i>
-	Б.1.Б.6 Философия

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Знает основные исторические закономерности
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	Знает основы историко-культурного развития общества с позиции истории Умеет интерпретировать современное состояние общества на основе знания истории Владеет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры;

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методология и теория исторической науки. Россия в мировом историческом процессе
2. Место средневековья во всемирно- историческом процессе. История России с древнейших времен до конца XVII века. Основные этапы становления российской государственности
3. Мировая история: переход к новому времени. XVIII век в западноевропейской и российской истории. Модернизация и просвещение. Особенности российской модернизации
4. Основные тенденции развития всемирной истории в XIX веке. Российская империя в XIX столетии. Проблемы модернизации страны
5. Место XX века во всемирно-историческом процессе. Россия в начале XX века. Революция или реформа?
6. Социально-экономическое и политическое развитие страны в первое десятилетие советской власти.
7. Советское общество в 30-е годы
8. Вторая мировая война и Великая Отечественная война советского народа. Послевоенный мир 45 – 1953 гг.
9. Советское общество 50-х – 80-х годов. От первых попыток либерализации системы к глобальному кризису.
10. От попыток перестройки системы к смене модели общественного развития. Современная Россия.

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 ОПОП

Дисциплина «Философия» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.4) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
История	
Социология	
Психология	

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает сущность и принципы системного подхода Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Знает основные категории философии Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия Владеет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	Знает основы развития общества с позиции этики и философии Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций этики и философских знаний Владеет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Роль философии в жизни общества
2. Основные направления, школы философии и этапы ее исторического развития
3. Основные проблемы онтологии
4. Социальная философия
5. Основные проблемы гносеологии
6. 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,
- психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Физическая культура и спорт (общая физическая подготовка)	Физическая культура и спорт (общая физическая подготовка)
Физическая культура и спорт (легкая атлетика)	Физическая культура и спорт (легкая атлетика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК– 7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма	Знает теоретические и методические основы физической культуры для укрепления здоровья и успешной профессиональной деятельности
		Умеет использовать средства и методы физической культуры для укрепления здоровья, профессионально-личностного развития и физического самосовершенствования
	УК-7.2. Определяет средства и методы физической культуры, необходимые для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Владеет навыками сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования
		Знает средства и методы физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности
		Умеет выбирать средства и методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
		Владеет навыками формирования здорового образа жизни

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов
2. История физической культуры и спорта
3. Социально-биологические основы физической культуры
4. Общая физическая и спортивная подготовка студентов в системе физического воспитания
5. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальная деятельность
6. Профессионально-прикладная физическая подготовка бакалавра
7. Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями
8. Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом
9. Здоровый образ жизни и его отражение в профессиональной деятельности
10. Комплекс ГТО в отечественной системе физического воспитания
11. 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 ОПОП

Дисциплина «Социология» относится к обязательной части Дисциплины (модули) Блока 1 (Б.1.Б.6) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
История	Философия
Сервисология	Экспертиза и диагностика предприятий сервиса
	Организационно-управленческая практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации
		Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач
	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации
		Знает сущность и принципы системного подхода
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода
		Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач
		Знает основные исторические закономерности
		Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия
		Владеет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Социология как наука
2. Общество как социокультурная система
3. Социальные институты и организации
4. Личность как субъект и продукт социальных отношений
5. Социальные взаимодействия, отношения и контроль.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Основы государства и права»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Основы государства и права» является 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 ОПОП

Дисциплина «Основы государства и права» относится к обязательной части Дисциплины (модули) Блок 1 (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)
<i>Б.1.Б.3 История</i>	<i>Б.1.Б.4 Философия</i>
	<i>Б.2.У.1 Учебная практика (ознакомительная)</i>

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает сущность и принципы системного подхода Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач
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	УК-2.1. Определяет совокупность задач в рамках поставленной цели	Знает требования к постановке цели и формулированию задач Умеет формулировать в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих её достижение; определять ожидаемые результаты решения поставленных задач
	УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов, ограничений и действующих правовых норм	Знает способы решения типичных задач и критерии их оценки Знает действующие правовые нормы и ограничения, оказывающие регулирующее воздействие на определение способа решения поставленных задач Умеет проектировать решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ, исходя из действующих правовых норм, оценки имеющихся ресурсов с учётом ограничений Владеет навыками решения типичных задач оптимальными способами

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Предмет и методология теории государства и права
2. Происхождение государства и права
3. Понятие, признаки, принципы и функции государства
4. Формы государства
5. Понятие, сущность, принципы и функции права
6. Формы (источники) права
7. Норма права
8. Правовые отношения
9. Правомерное поведение. Правонарушения
10. Юридическая ответственность

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 ОПОП

Дисциплина «Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательной части Б.1.Б.8 ОПОП 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)
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск нормативных правовых актов, регулирующих избранную сферу сервисной деятельности	Знает как осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
		Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
		Владет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности	Знает как применять нормативно-правовую документацию 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
	Владет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие и источники правового обеспечения сервиса и туризма
2. Лицензирование, стандартизация и классификация в сервисе и туризме
3. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе и туризме

4. Правовой статус потребителя услуг сервиса и туризма
5. Гражданско-правовое регулирование договоров в туризме и сервисе
6. Туристские и гостиничные формальности
7. 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 знаниями и навыками, связанными с умением строить стилистически правильные высказывания в соответствии с нормами и требованиями официально-делового стиля,
- составлять служебные документы различных видов,
- строить деловую речь в соответствии с нормами русского литературного языка,
- использовать речевой этикет при деловом общении в устной и письменной форме.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Культура и стилистика деловой речи» относится к обязательной части дисциплин блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП.

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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	знать нормы и правила государственного языка Российской Федерации
		уметь коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
		владеть навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Культура и стилистика деловой речи. Особенности официального стиля.
2. Стилистические ресурсы лексики и морфологии
3. Стилистические особенности строя простого и сложного предложений
4. Этикет в деловой речи
5. Структурные и стилистические особенности деловых текстов разных жанров. Основы редактирования служебных документов.

Аннотация рабочей программы дисциплины «Математика»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Математика» является компетентностная подготовка студентов в соответствии с требованиями ФГОС, в том числе:

овладение студентами математическим аппаратом, необходимым для решения теоретических и практических задач;

развитие способности самостоятельного изучения математической литературы и умение выражать математическим языком профессиональные задачи.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Математика» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП (Б.1.Б.10).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе
	Логистика

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе программы среднего общего образования по Алгебре и началам анализа.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает сущность и принципы системного подхода
		Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода
		Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Дифференциальное исчисление функции одной переменной
2. Интегральное исчисление функции одной переменной
3. Решение систем алгебраических уравнений

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 ОПОП ВО и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Социология
	Психология
	Ознакомительная практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации
		Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач
		Владет навыками поиска, анализа и обработки информации
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Знает особенности работы в коллективе.
		Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании
2. Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.
3. Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность
4. Теории производства и потребления в системе потребностей человека
5. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информационные технологии в сервисе»

Аннотация рабочей программы дисциплины «Информатика»

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью 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 универсальных и общепрофессиональных компетенций, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Информатика» входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП (Б.1.Б.13).

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

Освоение дисциплины «Информатика» формирует у обучающихся знания, навыки и умения в области информатики, применяемых в профессиональной деятельности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает: сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации Умеет: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач Владеет: навыками поиска, анализа и обработки информации
	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает: сущность и принципы системного подхода Умеет: анализировать задачу с использованием системного подхода Владеет: навыками системного анализа для решения поставленных задач

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации.
2. Технические средства реализации информационных процессов.
3. Программные средства реализации информационных процессов.
4. Локальные и глобальные сети ЭВМ
5. Основные требования к информационной безопасности.

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

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	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.
	ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
		Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
		Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных

		<p>продуктов в профессиональную сервисную деятельность.</p> <p>Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.</p>
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	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-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	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	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	Знает как организовать оценку качества оказания услуг 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-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	Знает как организовать оценку качества оказания услуг 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	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	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-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	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	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной 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-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении 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	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	Знает , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. 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

1. Организация деятельности предприятия сервиса
2. Организация и управление процессом оказания услуг
3. Основы организации деятельности предприятия
4. Организация основного производства на предприятиях сервиса
5. Организация контроля качества услуг и продукции
6. Организация обслуживания потребителей
7. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса
8. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
9. Планирование деятельности предприятия сервиса
10. Основы внутрифирменного планирования
11. Планирование маркетинга
12. Планирование инвестиционной деятельности предприятия
13. Планирование объема производства и реализации услуг
14. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
15. Планирование издержек предприятия сферы сервиса
16. Финансовый план предприятия
17. 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 ОПОП

Дисциплина «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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	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.
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	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	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	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-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	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

1. Сущность и содержание маркетинга
2. Маркетинговая среда предприятия сервиса
3. Система маркетинговой информации и маркетинговых исследований
4. Маркетинговая стратегия предприятия сервиса
5. Сегментирование и позиционирование в маркетинге
6. Товарная политика на предприятиях сферы сервиса
7. Ценовая политика на предприятиях сферы сервиса
8. Сбыт и продвижение в маркетинге предприятий сферы сервиса
9. 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 ОПОП

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

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях 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)
Сервисология	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
	Управление человеческим капиталом в сфере сервиса
	Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей	Знает инструменты и методы управления своим временем
		Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем
	УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	Владеет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей
		Знает основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.

		Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время.
		Владеет навыками управления собственным временем.
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	Знает принципы постановки целей и задач деятельности сервисного предприятия
		Умеет определять цели и задачи сервисной деятельности организации
		Владеет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	Знает методы и приемы планирования организации и подразделений
		Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
		Владеет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	Знает требования к качеству процессов оказания услуг
		Умеет оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		Знает систему оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	Умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
		Владеет навыками оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и

		заинтересованных сторон
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	Знает технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии сервиса, технологии делового общения в сервисе
		Умеет оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в сфере сервиса, применять
		Владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей
	ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знает основные закономерности продвижения сервисных продуктов и услуг
		Умеет применять инструменты управления и контроля качества продукции услуг
		Владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации сервисных продуктов, услуг, мониторинга сферы сервиса

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе
2. Методологические основы менеджмента
3. Основы планирования в сфере сервиса
4. Организация как объект управления сервисным предприятием
5. Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса
6. Стратегическое управление сервисной организацией
7. Принятие управленческих решений в сервисной организации
8. Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса
9. Управление производством на предприятии сферы сервиса
10. Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе
11. 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 ОПОП

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 ОПОП: 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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		Владет навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

	<p>ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса</p>	<p>Знает как осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Владеет навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений</p>	<p>Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p> <p>Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг</p>	<p>Знает как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>

		Умеет организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	Знает как обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
		Умеет обеспечивать оказание 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)	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	Знает как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
		Умеет обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	Владеет навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
		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

1. Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
3. Особенности услуг и их классификации
4. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей
5. Качество услуги
6. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне
7. Организация обслуживания потребителей
8. Инновации в развитии сервисных технологий
9. 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 использования положительного переноса и отрицательного влияния РЯ и ИЯ1 при овладении ИЯ2;
- обучение студентов устной и письменной речи на иностранном языке;
- овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной 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

1. Вводно-коррективный курс
2. Курс базовой грамматики
3. Ситуации общения:
4. Промежуточный курс грамматики
5. Ситуации общения: бытовая сфера общения
6. Продвинутый курс грамматики
7. Ситуации общения: профессиональная сфера общения (общественное питание)
8. Продвинутый курс грамматики
9. Ситуации общения: профессиональная сфера общения (путешествия, гостиницы) – продолжение

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 русского языка и иностранного языка при овладении второго иностранного языка;
- обучение студентов устной и письменной речи на иностранном языке;
- овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной 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	-

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знает нормы и правила иностранного языка
		Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке
		Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Правила чтения. Артикуляция звуков.
2. Числительные. Личные местоимения. Существительные. Артикли. Прилагательные. Глаголы avoir, etre.
3. Порядок слов в предложении.

4. Спряжение глаголов I группы.
5. Вопросительные и отрицательные предложения. Даты, время.
6. Ситуации общения: Знакомство. Сообщение личной информации.
7. Спряжение глаголов I, II и III групп в настоящем времени.
8. Степени сравнения прилагательных и наречий.
9. Предлоги. Повелительное наклонение.
10. Множественное число существительных и прилагательных.оборот іуа.
11. Притяжательные и указательные прилагательные.
12. Ситуации общения: Семья. Повседневные действия. Дом, мебель. Еда. Погода.
13. Настоящее, прошедшее и будущее времена.
14. Предлоги времени и места.
15. Ситуации общения: Кафе, ресторан. Гостиница: ресепшн, уборка номеров.
16. 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.20) ОПОП 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач Владет навыками поиска, анализа и обработки информации
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Знает особенности работы в коллективе. Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе.

		Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	Знает основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время. Владеет навыками управления собственным временем.

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Предмет и задачи психологической науки и практики. Развитие представлений о предмете психологии
2. Сенсорно-перцептивные психические процессы
3. Внимание как психический феномен
4. Память как психический процесс
5. Высшие психические процессы
6. Эмоциональные процессы и состояния
7. Воля и волевые процессы
8. Личность, ее структура, сознание и самосознание личности
9. Личность и деятельность
10. 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 ОПОП

Дисциплина Б.1.Б.21 «Бухгалтерский, финансовый и статистический учет в сервисе» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП.

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

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направления анализа отчетности; - состав и методологию построения системы основных статистических показателей сферы сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить информативность отчетности; - организовать и провести статистическое наблюдение, сводку и группировку материалов наблюдения, представить их результаты в виде статистических таблиц и графиков, оценить качество полученных данных; <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками составления форм бухгалтерской отчетности и проведению анализа бухгалтерской отчетности для принятия эффективных управленческих решений в

		рамках хозяйственно-финансовой деятельности хозяйствующих субъектов;
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать, обрабатывать и анализировать статистическую информацию для проведения статистического исследования в сфере сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в проведении статистического исследования явлений и процессов, происходящих в сфере сервиса с использованием компьютерных технологий, а так же 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

1. Цели, концепции и принципы бухгалтерской (финансовой) отчетности.
2. Состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности.
3. Бухгалтерский баланс, его структура и методика составления.
4. Источник статистической информации. Статистическое наблюдение.
5. Сводка и группировка статистических данных. Статистические таблицы.
6. Абсолютные и относительные величины.
7. 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 ОПОП

Дисциплина «Экономика и предпринимательство в сервисе» относится к обязательной части блока «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

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
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знает – основы экономики и экономику организаций избранной сферы профессиональной деятельности; – способы экономической оценки деятельности организаций сферы сервиса; – основы предпринимательской деятельности в рыночной экономике; – направления повышения экономической эффективности деятельности организаций сферы сервиса
		Умеет оценивать предпринимательские решения с точки зрения экономической эффективности
		Владет навыками расчета экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении	Знает – основы экономики и экономику организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

	профессиональной деятельности	– способы экономической оценки деятельности организаций сферы сервиса; – основы предпринимательской деятельности в рыночной экономике; – направления повышения экономической эффективности деятельности организаций сферы сервиса
		Умеет оценивать предпринимательские решения с точки зрения экономической эффективности
		Владеет навыками расчета экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Сфера сервиса в рыночной экономике
2. Сущность, функции и особенности предпринимательства в сервисе
3. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности
4. Создание, реорганизация и ликвидация предприятий
5. Экономическая среда предпринимательской деятельности
6. Организационные аспекты предпринимательской деятельности в сервисе
7. Капитал и имущество предприятия сферы сервиса
8. Кадры предприятия сферы сервиса
9. Издержки производства и себестоимость продукции и услуг
10. Ценообразование на предприятиях сервиса
11. Финансовые результаты деятельности предприятий сферы сервиса
12. Финансы предприятия
13. 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 ОПОП

Дисциплина Б.1.Б.24. «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 «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)
Менеджмент в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	Знает , как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
		Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
		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

1. Продвижение как инструмент маркетинга
2. Реклама и средства ее распространения
3. Основы разработки рекламных сообщений
4. Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях сервиса
5. Корпоративный имидж, брендинг и фирменный стиль

6. Технологии связей с общественностью
7. 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 ОПОП

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.24) ОПОП 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

1. Основы организации стандартизации
2. Система стандартизации в Российской Федерации
3. Стандартизация услуг
4. Сущность сертификации
5. Сертификация в сфере услуг
6. 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 ОПОП

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 ОПОП: 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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	Знает современные научные подходы к управлению экономическими рисками, современные технологии управления рисками, факторы, определяющие возможность возникновения кризисов в управлении сервисной деятельностью.
		Умеет использовать методы и технологии управления рисками при решении исследовательских задач, строить модели рискованной ситуации.

		<p>Владет современными методами риск-менеджмента, методами оценки кризисных ситуаций на разных уровнях экономики.</p>
	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений</p>	<p>Знает современные научные подходы к управлению экономическими рисками, современные технологии управления рисками, факторы, определяющие возможность возникновения кризисов в управлении сервисной деятельностью.</p> <p>Умеет использовать методы и технологии управления рисками при решении исследовательских задач, строить модели рискованной ситуации.</p> <p>Владет современными методами риск-менеджмента, методами оценки кризисных ситуаций на разных уровнях экономики.</p>
<p>ОПК-5 Способен принимать экономические обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении</p>	<p>Знает проблемы построения систем управления рисками и современные подходы к созданию систем управления, принципы управления конфликтами в организации и правила антикризисных коммуникаций.</p> <p>Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему 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> <p>Знает проблемы построения систем управления рисками и современные подходы к созданию систем управления,</p>

	<p>профессиональной деятельности</p>	<p>принципы управления конфликтами в организации и правила антикризисных коммуникаций.</p> <p>Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рисковому ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему 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

1. Основы теории управления риском.
2. Кризисы в организации, антикризисное управление и методы определения и оценки риска.
3. Антикризисное управление организацией, управление рисками.
4. Развитие моделей и методов управления риском.
5. Типовые решения управления риском в различных областях.
6. Человеческий фактор в антикризисном управлении. Коммуникации во время кризиса.

Аннотация рабочей программы дисциплины Безопасность жизнедеятельности

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины является: компетентностная подготовка студентов в соответствии с требованиями ФГОС, в том числе: формирование у студентов знания потенциально опасных и вредных факторов для здоровья и жизни человека, механизмов их действия; представлений о причинах и механизмах развития основных чрезвычайных ситуаций, путях предупреждения и снижения их опасных последствий; профессиональной культуры безопасности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1. Б.26) ОПОП и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Физическая культура и спорт

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Идентифицирует и анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания на безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	Знает факторы вредного влияния элементов среды обитания Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в профессиональной деятельности Владеет навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни
	УК-8.2. Выявляет ситуации, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и предлагает мероприятия по их предотвращению	Знает основы техники безопасности на рабочем месте Умеет подбирать мероприятия по предотвращению нарушений техники безопасности на рабочем месте
	УК-8.3. Разъясняет правила поведения при возникновении военных конфликтов, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	Знает правила поведения при возникновении военных конфликтов, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения Умеет описывать способы участия в восстановительных мероприятиях

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение в безопасность. Основные понятия и определения
2. Человек и техносфера
3. Идентификация и воздействие на человека вредных и опасных факторов среды обитания
4. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения
5. Обеспечение комфортных условий для жизни и деятельности человека
6. Психофизиологические и эргономические основы безопасности
7. Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации
8. Управление безопасностью жизнедеятельности

**Аннотация рабочей программы дисциплины Документационное управление 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 ОПОП

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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	знает цели и задачи сервисной деятельности организации
		умеет определять цели и задачи сервисной деятельности организации
		владеет навыками определения цели и задач сервисной деятельности организации
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений
умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений		
		владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности
2. Документирование управленческой деятельности

3. Организация работы с документами
4. Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов
5. Документы, регламентирующие деятельность организации
6. Документация по личному составу
7. 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 ОПОП

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

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)
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 клиентоориентированных 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

1. Теоретические основы
2. экспертизы и диагностики предприятий сервиса
3. Правовая основа экспертной деятельности сервиса
4. Экспериментальная диагностика предприятий сервиса
5. Методы экспертизы и диагностики
6. Организация проведения экспертизы и диагностики

Аннотация рабочей программы дисциплины Техника предприятий социокультурного сервиса

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Техника предприятий социокультурного сервиса» являются: 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) ОПОП ВО по данному направлению подготовки 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	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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия социокультурного сервиса	Знает методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации Знает основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса Умеет работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса Умеет осуществлять бумажный и электронный документооборот предприятия социокультурного сервиса Владеет навыками поиска контактных данных потенциальных клиентов предприятия социокультурного сервиса, с внесением в клиентскую базу

	<p>ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций</p> <p>Знает инструменты эффективного осуществления продаж</p> <p>Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках</p> <p>Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет</p>
--	--	---

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе
2. Организация управления гостиничным сервисом в России
3. Основные виды технологий в социокультурном сервисе
4. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса
5. Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса
6. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса
7. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.
8. 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.3) ОПОП 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

1. Инновационный менеджмент как особый тип управления
2. Сущность и классификация инноваций
3. Ресурсы инновационного предпринимательства
4. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций
5. Субъекты инновационного предпринимательства. Типы инновационных предприятий
6. Типы передачи объектов инновационной деятельности. Классификация инновационных стратегий
7. Понятие и сущность инновационного проекта
8. Организационные структуры управления проектами. Управление инновационными проектами.
9. Инновационные риски

Аннотация рабочей программы дисциплины Компьютерные технологии в социокультурном сервисе

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Компьютерные технологии в социокультурном сервисе» являются: 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) ОПОП ВО по данному направлению подготовки 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 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия социокультурного сервиса	Знает методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации Знает основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса Умеет работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса Умеет осуществлять бумажный и электронный документооборот предприятия социокультурного сервиса Владеет навыками поиска контактных данных потенциальных клиентов предприятия социокультурного сервиса, с внесением в клиентскую базу
	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций Знает инструменты эффективного осуществления продаж Умеет осуществлять коммуникации

		<p>с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках</p> <p>Владеет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет</p>
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p> <p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия</p> <p>Владеет стратегическими и тактическим методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах</p> <p>Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение в дисциплину. Назначение и основные понятия компьютерных технологий.
2. Технологии доступа к информационным ресурсам Интернета.
3. Компьютерные технологии подготовки текстовых документов
4. Компьютерные технологии представления информации
5. Автоматизированные способы ввода информации. Принципы обработки
6. сканированной информации
7. 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 ОПОП

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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
		Знает инструменты эффективного осуществления продаж
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса	Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках
		Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет
		Знает стандарты, нормы, правила оказания услуг на предприятиях социокультурного сервиса
		Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса
		Знает основы управления проектами, тайм-менеджмент
		Умеет формировать детальный план организации сервисной деятельности на предприятиях социокультурного сервиса
		Умеет быстро принимать решения в

		<p>случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия</p> <p>Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p> <hr/> <p>Владеет навыками организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в соответствие со стандартами, нормами, правилами</p> <p>Владеет навыками обеспечения работы контактной зоны предприятия социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия</p>
<p>ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса</p> <hr/> <p>ПК-2.2. Осуществляет контроль и</p>	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p> <hr/> <p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия</p> <hr/> <p>Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах</p> <p>Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> <hr/> <p>Знает принципы и методы создания</p>

	оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса	<p>системы контроля персонала сервисного предприятия</p> <p>Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия</p> <hr/> <p>Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <hr/> <p>Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса</p>
--	--	---

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Питание как часть общечеловеческой материальной культуры
2. Типы и классы предприятий питания
3. Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания
4. Организация обслуживания на предприятиях питания
5. Особенности ресторанного обслуживания туристов
6. 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 ОПОП

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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
		Знает инструменты эффективного осуществления продаж
		Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках
	Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет	
ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса		Знает стандарты, нормы, правила оказания услуг на предприятиях социокультурного сервиса
		Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса
		Знает основы управления проектами, тайм-менеджмент
		Умеет формировать детальный план организации сервисной

		<p>деятельности на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия</p> <p>Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p> <p>Владеет навыками организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в соответствии со стандартами, нормами, правилами</p> <p>Владеет навыками обеспечения работы контактной зоны предприятия социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия</p>
<p>ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p> <p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия</p> <p>Владеет стратегическими и</p>

		<p>тактическим методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах</p> <p>Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>
	<p>ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия</p> <p>Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия</p>
		<p>Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>
		<p>Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса</p>

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.
2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения
3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия
4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
5. 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 ОПОП

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	
Введение в профессиональную деятельность	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Самоменеджмент в профессиональной деятельности	
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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p> <p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия</p> <p>Владеет стратегическими и</p>

		<p>тактическим методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах</p> <p>Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>
	<p>ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия</p> <p>Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса</p>

4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Персонал предприятия как объект управления
2. Кадровая политика организации
3. Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом
4. Формирование кадрового состава организации
5. Процесс адаптации персонала в организации
6. Работа с кадрами в организации

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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.8) ОПОП 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

1. Межкультурная коммуникация как научная дисциплина
2. Феномен культуры и ее составляющие
3. Этнонациональные аспекты культуры
4. Коммуникация в разных культурах
5. Межкультурные различия при употреблении языка
6. Взаимозависимость глобальных процессов и межкультурного взаимодействия
7. Теоретико-прикладной аспект межкультурной коммуникации
8. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.9) ОПОП 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
уметь		осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания
владеть		навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методологические основы управления качеством
2. Качество и конкурентоспособность продукции как объект управления
3. Нормативное обеспечение управления качеством обслуживания
4. Международная стандартизация как методологическая основа управления качеством обслуживания
5. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.10) ОПОП 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

1. Основные понятия международного протокола
2. Организация протокольной работы
3. Международный протокол письменной коммуникации
4. Протокол проведения международных встреч и переговоров
5. Протокол проведения приема
6. 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 ОПОП

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	Информационное предпринимательство в социокультурном сервисе / Электронная коммерция в социокультурном сервисе

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает как анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
		Умеет рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
		Умеет грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки.
		Умеет отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		Умеет определять и оценивать последствия возможных решений задачи
	УК-1.2. Использует системный	Знает как анализировать задачу,

	<p>подход для решения поставленных задач</p>	<p>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>
<p>ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства</p>	<p>ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса</p>	<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>Владет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.</p>
	<p>ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса</p>	<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>Владет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими</p>

		процессами предприятия.	сервисного
--	--	----------------------------	------------

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие о логистической системе и
2. управлении цепями поставок
3. Закупочная логистика
4. Управление товарными запасами
5. Транспортная логистика
6. Логистика складирования
7. 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 сервиса, овладение умениями и технологиями формирования имиджа организации, направленными на реализацию стратегических целей и повышение эффективности работы учреждений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Корпоративная культура и имидж организации» входит в Блок 1 дисциплины (модули), часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1,В.12. 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	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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает инструменты эффективного осуществления продаж Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов Владеет навыками проведения презентации предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Сущность и содержание корпоративной культуры.
2. Сущность и значение корпоративного управления.
3. Формирование корпоративной культуры и имиджа организации.
4. Формирование корпоративной культуры персонала.
5. Обслуживание клиента. Консультации по продукту (услуге)

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 ОПОП

Дисциплина Б.1.В.13 «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам базовой части блока «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

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
Организация документооборота на предприятиях социокультурного сервиса	Трудовое право

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса.	Знает , как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.
		Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.

	<p>ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса.</p>	<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

1. Сущность, задачи и содержание организации труда
2. Рабочее время и методы его изучения
3. Проектирование трудовых процессов
4. Разделение и кооперация труда
5. Организация и обслуживание рабочих мест
6. Условия труда
7. Подготовка и повышение квалификации персонала
8. Нормирование труда
9. Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания

Аннотация рабочей программы дисциплины Бизнес-планирование социокультурной деятельности

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины является формирование у студентов умений и навыков в области бизнес-планирования на предприятиях сферы социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.14. «Бизнес-планирование социокультурной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экономика и предпринимательство в сервисе	Организационно-управленческая практика
Маркетинг в сервисе	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Логистика	
Учебная практика (ознакомительная практика)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	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	УК-2.1. Определяет совокупность задач в рамках поставленной цели	Знает требования к постановке цели и формулированию задач
		Умеет формулировать в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих её достижение; определять ожидаемые результаты решения поставленных задач.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Знает особенности работы в коллективе.
		Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач. Умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Умеет осуществлять обмен информацией с другими членами команды для достижения поставленной цели
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	Знает цели, задачи, функции, методы и направления бизнес-планирования деятельности сервисного предприятия.
		Умеет решать задачи организации бизнеса сервисного предприятия с учетом политики государства и тенденций рынка.

		<p>Владеет навыками бизнес-планирования деятельности сервисного предприятия с учетом социальной и экономической политики государства и тенденций рынка.</p>
--	--	--

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии
2. Бизнес-план организации
3. Структура и содержание разделов бизнес-плана
4. Общие рекомендации по составлению бизнес-плана
5. Методика составления отдельных разделов 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, обязательных дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Информационные технологии в сервисе Компьютерные технологии в социокультурном сервисе	Производственная (преддипломная) практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия социокультурного сервиса	Знает методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации Умеет работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса Владеет навыками поиска контактных данных потенциальных клиентов предприятия социокультурного сервиса, с внесением в клиентскую базу
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса	Знает основы управления проектами, тайм-менеджмент Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Концепция информационной безопасности систем
2. Направления обеспечения информационной безопасности
3. Программные средства защиты
4. Криптографическая защита информации
5. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.16) ОПОП 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	Психодиагностика
	Психологический практикум
	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	клиентоориентированные 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

1. Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
3. Особенности услуг и их классификации
4. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей. Качество услуги
5. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне
6. Организация обслуживания потребителей

7. Инновации в развитии сервисных технологий
8. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины (Б.1.В.17) ОПОП 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	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

1. Определение и основные функции контактной зоны
2. Проектирование контактной зоны сервисного предприятия
3. Организация работы контактной зоны
4. Организация обслуживания клиентов в контактной зоне
5. Факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне
6. Функции работников контактной зоны

Аннотация рабочей программы дисциплины Трудовое право

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Трудовое право» являются:
сформировать теоретические знания у обучающегося 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 ОПОП

Дисциплина «Трудовое право» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП (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)
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Инновации в социокультурном сервисе	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса	Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основопологающие начала, основные понятия дисциплины и отраслей права

Предмет, метод и система трудового права

Методы трудового процесса.

Принципы трудового права.

Источники трудового права.

Трудовое правоотношение.

Раздел 2. Социальное партнерство

Понятие, формы и принципы социального партнерства.

Раздел 3. Правовое регулирование содействия занятости и трудоустройства
Государственная политика в области занятости и трудоустройства.

Раздел 4. Гарантии и компенсации
Правовое регулирование гарантийных доплат и их виды.

Раздел 5. Трудовой договор
Понятие, значение и виды трудовых договоров.
Порядок заключения, изменения и прекращения трудового договора.

Раздел 6. Рабочее время и время отдыха
Рабочее время и время отдыха

Раздел 7. Оплата и нормирование труда
Оплата и нормирование труда

Раздел 8. Трудовая дисциплина
Понятие трудовой дисциплины.

Раздел 9. Материальная ответственность сторон трудового договора
Понятие материальной ответственности и условия привлечения к материальной ответственности.

Раздел 10. Охрана труда
Правовая охрана труда.

Раздел 11. Трудовые споры
Индивидуальные трудовые споры.

Раздел 12. Надзор и контроль за соблюдением законодательства о труде и охране
Государственный надзор и контроль за соблюдением законодательства о труде и охране.

Раздел 13. Международное трудовое право
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;
- формирование способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, а также успешной профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Физическая культура и спорт (общая физическая подготовка)» относится к Элективным дисциплинам (модулям) по физической культуре и спорту.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Безопасность жизнедеятельности	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 - Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма	<p>Знает* теоретические и методические основы физической культуры для укрепления здоровья и успешной профессиональной деятельности</p> <p>Умеет использовать средства и методы физической культуры для укрепления здоровья, профессионально-личностного развития и физического самосовершенствования</p> <p>Владеет навыками сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования</p>

* для обучающихся, освобожденных по состоянию здоровья от практических занятий.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Общеразвивающие упражнения (для плечевого пояса)
2. Общеразвивающие упражнения (для брюшного пресса и мышц ног)
3. Общеразвивающие упражнения (на развитие быстроты, мышц ног, верхнего плечевого пояса)
4. Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц спины, рук, ног)
5. Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц туловища)
6. 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;
- формирование способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, а также успешной профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Физическая культура и спорт (легкая атлетика)» относится к Элективным дисциплинам (модулям) по физической культуре и спорту.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Безопасность жизнедеятельности	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 - Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма	Знает* теоретические и методические основы физической культуры для укрепления здоровья и успешной профессиональной деятельности Умеет использовать средства и методы физической культуры для укрепления здоровья, профессионально-личностного развития и физического самосовершенствования Владеет навыками сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования

* для обучающихся, освобожденных по состоянию здоровья от практических занятий.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Общеразвивающие упражнения (для плечевого пояса)
2. Общеразвивающие упражнения (для брюшного пресса и мышц ног)
3. Общеразвивающие упражнения (на развитие быстроты, мышц ног, верхнего плечевого пояса)
4. Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц спины, рук, ног)
5. Общеразвивающие упражнения (на развитие мышц туловища)
6. 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.) ОПОП 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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций,

		проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
--	--	---

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы электронной коммерции
2. Программное обеспечение электронной коммерции
3. Планирование и организация электронной коммерции в социокультурном сервисе.
4. Автоматизированные системы электронной коммерции в социокультурном сервисе.
5. 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 получение 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.) ОПОП 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

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса	Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основные понятия сферы информационного предпринимательства
2. Основные модели предпринимательской деятельности

3. Практика информационного предпринимательства и электронного бизнеса в сфере сервиса.
4. Основные секторы и виды услуг
5. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.2) ОПОП 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
уметь		анализировать рабочие процессы в экскурсионной деятельности
владеть		навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы экскурсионного дела
2. Классификация экскурсионных объектов
3. Этапы разработки экскурсии
4. Техника проведения экскурсии
5. Личность экскурсовода
6. 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
уметь		анализировать рабочие процессы в выставочной деятельности
владеть		навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Сущность и специфика выставочной деятельности
2. Мировые тенденции развития выставочной деятельности
3. Типология выставок, базовые свойства выставочных услуг в сфере культуры
4. Разработка выставочного продукта.
5. Технологии рекламы выставки
6. 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 ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (Дисциплины по выбору) (Б.1.ДВ.3) ОПОП 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

1. История развития садово-паркового искусства
2. Содержательная характеристика особенностей социально-культурной деятельности парков культуры и отдыха
3. Типология парков
4. Специфика деятельности парков культуры и отдыха в России
5. 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
уметь		анализировать рабочие процессы в музейной деятельности
владеть		навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. История музейного дела за рубежом и в России
2. Система организации музейного дела. Функции музеев
3. Музейное дело в России
4. Зарубежные музеи
5. 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 ОПОП

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

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Психология	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
	Организационно-управленческая практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
		Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках
		Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса
		Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение
		Владет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Конфликтология как теория и практика
2. Социальный конфликт и его виды
3. Внутриличностные и межличностные конфликты
4. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты
5. Стратегии поведения личности в конфликте
6. Методы управления, разрешения и профилактики конфликта

Аннотация рабочей программы дисциплины Психология делового общения

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 ОПОП

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

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

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Цели, функции, виды и уровни общения.
2. Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.
3. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.
4. Техники и приемы делового общения
5. Деловое общение как речевая коммуникация.
6. Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия

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 6зачетных единиц, 216академических 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	<p>знать: способы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса</p> <p>уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса</p>
(ОПК-2) способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>знать: способы осуществления основных функций управления сервисной деятельностью</p> <p>уметь: осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p> <p>владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью</p>
(ОПК-3) способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>знать: способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>

(ОПК-4) способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	знать: способы осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов
	уметь: осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
	владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов
(ОПК-5) способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	знать: способы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
	уметь: 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
	знать: способы применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса
(ОПК-6) способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
	владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса
	знать: способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
	уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
(ОПК-7) способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
	уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
	владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
	уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

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	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны	

труда и техники безопасности	
------------------------------	--

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6зачетных единиц, 216академических 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 (Преддипломная) 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	<p>знать: способы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса</p> <p>уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса</p>
(ОПК-2) способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>знать: способы осуществления основных функций управления сервисной деятельностью</p> <p>уметь: осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p> <p>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>функций управления сервисной деятельностью знать: способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности уметь: 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>знать: способы осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов уметь: 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>знать: способы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности уметь: 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>знать: способы применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса</p>
<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>	<p>знать: способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности 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 услуг с учетом различных факторов и в зависимости от спроса	Изучение планов деятельности, в соответствии со спросом потребителя в сервисной организации	10	отчет по практике
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	10	отчет по практике

		бакалаврской работы		
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 «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 ОПОП

Дисциплина является факультативом (ФТД.1) ОПОП 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

1. Начало тренинга. Психологические аспекты и условия эффективного общения.
2. Развитие психологической наблюдательности.
3. Осознание и преодоление ограничений, накладываемых привычными, стереотипными установками восприятия и способами поведения в общении.
4. Сенсорные каналы восприятия.
5. Психологические барьеры общения.
6. Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в общении. Завершение тренинга.

Аннотация рабочей программы факультативной дисциплины «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)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Знает: основные технологии и сервисы Интернет

Умеет: использовать средства Интернет-технологий и сервисов для осуществления профессиональной деятельности

Владеет: навыками использования средств Интернет-технологий и сервисов в профессиональной деятельности

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Теоретические основы интернет-технологий
2. Технологии продвижения сайта в Интернете
3. Проблемы безопасности в Интернет.
4. Основные способы оплаты товаров и услуг в Интернете.