

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

Направление подготовки

43.04.01 Сервис

Направление (профиль) программы: Управление процессами обслуживания  
квалификация – магистр

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Философия и методология современной науки»**

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Философия и методология современной науки» является:

- является формирование целостного понимания науки как социокультурного процесса;
- изучение методологии и методов научного исследования;
- формирование умения выполнять научно-исследовательскую работу, применять методы научного исследования в своей деятельности.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть (Б.1. Б 1) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: студент должен оперировать основными понятиями из сферы сервиса.

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

<b>Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)</b>	<b>Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)</b>
Философия (бакалавриат)	Технологические инновации в сервисе
	Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе
	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции</b>
<b>УК-1.</b> Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	<b>УК-1.1.</b> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
	<b>УК-1.2.</b> Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации

**4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Философия и методология современной науки
2. Основные направления развития научных исследований в России и за рубежом.
3. Основные этапы исследования, изучения явлений и классификация экспериментов
4. Сущность процесса познания и его роль в научном исследовании
5. Методы и формы научного исследования
6. Специфика организации коллективного научного исследования

## 7. Моделирование в системе методологии научных исследований

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса» являются:

- получение обучающимися современных знаний в области управления информацией
- сформировать практические навыки эффективного решения коммуникационных проблем в отношениях с общественностью организаций различных сфер общества.

Задачи изучения дисциплины:

- овладеть основными понятиями и технологиями коммуникационного взаимодействия в сфере сервиса;
- научиться применять знания и методики коммуникационного взаимодействия в образовательном процессе и профессиональной деятельности;
- осознать значение коммуникационного взаимодействия в профессиональной подготовке.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП.

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)
-	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-3.</b> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b>УК-3.1.</b> Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	<b>Знает</b> , как планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды  <b>Умеет</b> планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды  <b>Владет</b> навыками планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды
	<b>УК-3.2.</b> Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе корректирует работу команды с учетом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	<b>Знает</b> , как вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели  <b>Умеет</b> организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов  <b>Владет</b> навыками вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее

		основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели
<p><b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>УК-4.1.</b> Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p>	<p><b>Знает,</b> как осуществить профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p>
	<p><b>УК-4.2.</b> Осуществляет профессиональную коммуникацию на иностранном (ых) языке (ах) в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p>	<p><b>Умеет</b> осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p><b>Владеет</b> навыками осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p>
<p><b>УК-5.</b> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>УК-5.1.</b> Анализирует сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества</p>	<p><b>Знает,</b> как анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества.</p> <p><b>Умеет</b> анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества.</p> <p><b>Владеет</b> навыками анализа сформировавшихся идеологических и ценностных систем общества.</p>
	<p><b>УК-5.2.</b> Обеспечивает создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p><b>Знает,</b> как обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><b>Умеет</b> обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p> <p><b>Владеет</b> навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>

#### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Научные истоки коммуникационного менеджмента
2. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции
3. Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией
4. Управление внешними коммуникациями компании
5. Управление внутренними коммуникациями компании
6. Управление информационными ресурсами в организации
7. Способы совершенствования организационных коммуникаций
8. Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях
9. Коммуникационный этикет

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Самоорганизация и технологии личностного роста»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями дисциплины является выработка у обучающихся-магистрантов способности определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Задачи:

- выработать навыки самоанализа и самооценки;
- выработать навыки определения приоритетов собственной профессиональной деятельности;
- выработать навыки критического мышления для оценки путей и совершенствования собственной профессиональной деятельности;
- выработать навыки достижения поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;
- выработать навыки оценки эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть(Б.1. Б 3)ООП 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)
Философия (бакалавриат)	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-6.</b> Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<b>УК-6.1.</b> Оценивает свои ресурсы и их пределы, использует их для достижения результата	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные теоретико-методологические подходы и технологии личностного роста;</li><li>- основные теоретико-методологические подходы в исследованиях профессиональной деятельности;</li><li>- основания и методику личностно-центрированного подхода и технологий развития личности;</li><li>- основания и методику гештальт-подходов и технологий развития личности;</li><li>- основания и методику теории контроля и технологий саморазвития по реализму;</li><li>- основания и методику экзистенциального подхода и логотерапию экзистенциальных проблем;</li><li>- основания и методику рационально-эмотивного подхода</li></ul>
		<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить самоанализ и самооценку;</li><li>- определять приоритеты собственной профессиональной деятельности;</li><li>- применять критическое мышление для</li></ul>

		<p>оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;</li> <li>- проводить оценку эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей;</li> <li>- применять личностно-центрированный подход и технологии развития личности;</li> <li>- применять гештальт-подходы и технологии развития личности;</li> <li>- применять теорию контроля и технологию саморазвития по реализму;</li> <li>- применять экзистенциальный подход и логотерапию экзистенциальных проблем;</li> <li>- применять рационально-эмотивный подход</li> </ul>
		<p><b>Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самоанализа и самооценки;</li> <li>- навыками определения приоритетов собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического мышления для оценки путей и совершенствования собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками достижения поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;</li> <li>- навыками оценки эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей;</li> <li>- навыками применения личностно-центрированного подхода и технологий развития личности;</li> <li>- навыками применения гештальт-подходов и технологий развития личности;</li> <li>- навыками применения теории контроля и технологий саморазвития по реализму;</li> <li>- навыками применения экзистенциального подхода и логотерапии экзистенциальных проблем;</li> <li>- навыками применения рационально-эмотивного подхода</li> </ul>
	<p><b>УК-6.2.</b> Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные теоретико-методологические подходы и технологии личностного роста;</li> <li>- основные теоретико-методологические подходы в исследованиях профессиональной деятельности;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- основания и методику личностно-центрированного подхода и технологий развития личности;</li> <li>- основания и методику гештальт-подходов и технологий развития личности;</li> <li>- основания и методику теории контроля и технологий саморазвития по реализму;</li> <li>- основания и методику экзистенциального подхода и логотерапию экзистенциальных проблем;</li> <li>- основания и методику рационально-эмотивного подхода</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить самоанализ и самооценку;</li> <li>- определять приоритеты собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- применять критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;</li> <li>- проводить оценку эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей;</li> <li>- применять личностно-центрированный подход и технологии развития личности;</li> <li>- применять гештальт-подходы и технологии развития личности;</li> <li>- применять теорию контроля и технологию саморазвития по реализму;</li> <li>- применять экзистенциальный подход и логотерапию экзистенциальных проблем;</li> <li>- применять рационально-эмотивный подход</li> </ul> <p><b>Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самоанализа и самооценки;</li> <li>- навыками определения приоритетов собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического мышления для оценки путей и совершенствования собственной профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками достижения поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;</li> <li>- навыками оценки эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей;</li> <li>- навыками применения личностно-</li> </ul>
--	--	--

		<p>центрированного подхода и технологий развития личности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения гештальт-подходов и технологий развития личности;</li> <li>- навыками применения теории контроля и технологий саморазвития по реализму;</li> <li>- навыками применения экзистенциального подхода и логотерапии экзистенциальных проблем;</li> <li>- навыками применения рационально-эмотивного подхода</li> </ul>
--	--	---

#### **4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Теоретико-методологические основы исследования личностного и профессионального развития
2. Основные технологии саморазвития личности



## Аннотация рабочей программы дисциплины «Иностранный язык делового и профессионального общения»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели учебной дисциплины «Иностранный язык делового и профессионального общения» - обучение практическому владению деловым английским языком, позволяющим магистрам эффективно осуществлять профессиональную деятельность, работать с зарубежными документами, вести деловую переписку.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Иностранный язык делового и профессионального общения» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)» базовой части.

Для освоения дисциплины «Иностранный язык делового и профессионального общения» необходимы знания, умения и навыки в объеме, предусмотренном ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Дисциплина «Иностранный язык делового и профессионального общения» позволяет магистру использовать знания, умения и практические навыки для успешной профессиональной деятельности в области информационных систем и технологий. Знания, полученные после дисциплины «Иностранный язык делового и профессионального общения» необходимы для обеспечения диалога пользователя с аппаратным и программным обеспечением ПК при администрировании локальных и сетевых ресурсов, установке и настройке системного и прикладного программного обеспечения.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Иностранный язык (бакалавриат)	-

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции
<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>УК-4.1.</b> Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
	<b>УК-4.2.</b> Осуществляет профессиональную коммуникацию на иностранном (ых) языке (ах) в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Деловая этика
2. Международный бизнес
3. Консалтинг
4. Электронный бизнес
5. Управление проектами

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Стратегическое управление организациями сферы сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стратегическое управление организациями сферы сервиса» являются:

- изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса;
- изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса;
- изучение механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть (Б.1.Б 5) 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)
-	Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса
	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<b>УК-2.</b> Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>УК-2.1.</b> Планирует этапы проектной деятельности для решения проблемы
	<b>УК-2.2.</b> Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, уточняет зоны ответственности участников проекта
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	<b>ОПК-2.1.</b> Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.
	<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса.

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Управление эффективностью деятельности организации (концепция Businessperformancemetrics).
2. Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.
3. Модели стратегического управления эффективностью результативностью
4. Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса» являются:

- изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса;

- изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса;

- изучение механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть (Б.1.Б 6) ОПОП 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)
Стратегическое управление организациями сферы сервиса	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Планирует этапы проектной деятельности для решения проблемы
	УК.-2.2. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, уточняет зоны ответственности участников проекта
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые	ОПК-4.1. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса

стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.2. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.
--	---

#### **4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Основы маркетинга услуг. Цели, объекты и методы маркетинговых исследований в сфере сервиса
2. Услуга как рыночный продукт
3. Конкуренция в сфере услуг. Конкурентные стратегии
4. Продвижение услуг и особенности продаж
5. Планирование маркетинга в сфере услуг

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Технологические инновации в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Технологические инновации в сервисе» являются:

- обеспечение студентов теоретическими и практическими знаниями, умениями и навыками,
- рассмотрение методов проведения инновационной деятельности с учетом фактической результативности работы организаций,
- рассмотрение влияния конкуренции на повышение роли интеллектуальной собственности как одной из наиболее важных составляющих инновационных процессов и др.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1 Б.7 «Технологические инновации в сервисе» входит в обязательную часть Блок 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-1.</b> Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	<b>УК-1.1.</b> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	<b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды;</li> <li>- критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия;</li> <li>- применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций;</li> <li>- выработать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</li> </ul>
	<b>УК-1.2.</b> Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации	<b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды;</li> <li>- критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия;</li> <li>- применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций;</li> <li>- выработать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</li> </ul>
<b>ОПК-1.</b> Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	<b>ОПК-1.1.</b> Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	<b>Умеет</b> определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. <b>Демонстрирует</b> навыки работы с основными программными продуктами в

		профессиональной сфере.
	<b>ОПК-1.2.</b> Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	<b>Умеет</b> определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. <b>Демонстрирует</b> навыки работы с основными программными продуктами в профессиональной сфере.

#### **4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Понятие и содержание инновационных процессов
2. Управление внедрением инноваций
3. Проектирование структуры инновационного центра
4. Государственное регулирование инновационной деятельности
5. Инновационные процессы в туризме
6. Особенности организационных форм инновационной
7. деятельности
8. Управление рисками в инновационных проектах
9. Обеспечение инновационной деятельности
10. Формирование портфелей новшеств и инноваций
11. Организация НИОКР и проектирования

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» является:

-является овладение основами логических знаний, необходимых для проведения научных исследований, теоретическими и экспериментальными методами при проектировании и разработке новейших технологий, привитие навыков и умений, необходимых для самостоятельного выполнения научных исследований в области сервиса, применение знаний о современных методах исследования в сервисе.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть(Б.1.Б 8) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: студент должен оперировать основными понятиями из сферы 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)
Философия и методология современной науки	Ознакомительная практика
Технологические инновации в сервисе	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции
<b>УК-1.</b> Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	<b>УК-1.1.</b> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
	<b>УК-1.2.</b> Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации
<b>ОПК-6.</b> Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ОПК-6.1.</b> Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	<b>ОПК-6.2.</b> Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Современные научные методы и феномен междисциплинарности
2. Философия междисциплинарности. Технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе.
3. Междисциплинарные стратегии в теории и на практике

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Информационные системы в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины-формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по основам архитектуры и функционирования информационных систем; знакомство со свойствами сложных информационных систем, системным подходом к их изучению, понятиями управления такими системами, принципами построения информационных систем, их классификацией, архитектурой, составом функциональных и обеспечивающих подсистем.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Программно-целевые методы планирования и управления
-	Стратегическое управление организациями сферы сервиса
-	Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса
-	Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности

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

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ОПК-1.</b> Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса)	<b>ОПК-1.1.</b> Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	<b>Знать:</b> технологические и функциональные стандарты, современные модели и методы оценки качества и надежности при проектировании, конструировании и отладке программных средств, рынок программно-технических средств, информационных продуктов и услуг для решения прикладных задач и создания информационных систем, информационные потребности



		пользователей.
		<p><b>Уметь:</b> разрабатывать новые методы и средства проектирования информационных систем, прогнозировать развитие информационных систем и технологий, осуществлять и обосновывать выбор проектных решений по видам обеспечения информационных систем, документировать процессы создания информационных систем на всех стадиях жизненного цикла, формировать требования к информационной системе, применять к решению прикладных задач базовые алгоритмы обработки информации, принимать участие в создании и управлении ИС на всех этапах жизненного цикла, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы, принимать участие во внедрении, адаптации и настройке прикладных ИС.</p>
		<p><b>Владеть:</b> навыками разработки новых методов и средств проектирования информационных систем, прогнозирования развития информационных систем и технологий, современными операционными средами и информационно-коммуникационными технологиями для информатизации и автоматизации решения прикладных задач и создания ИС</p>
	<p><b>ОПК-1.2.</b> Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса</p>	<p><b>Знать:</b> технологические и функциональные стандарты, современные модели и методы оценки качества и надежности при проектировании, конструировании и отладке программных средств, рынок программно-технических средств, информационных продуктов и услуг для решения прикладных задач и создания информационных систем, информационные потребности пользователей.</p>
		<p><b>Уметь:</b> разрабатывать новые методы и средства проектирования информационных систем, прогнозировать развитие информационных систем и технологий,</p>

		<p>осуществлять и обосновывать выбор проектных решений по видам обеспечения информационных систем, документировать процессы создания информационных систем на всех стадиях жизненного цикла, формировать требования к информационной системе, применять к решению прикладных задач базовые алгоритмы обработки информации, принимать участие в создании и управлении ИС на всех этапах жизненного цикла, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы, принимать участие во внедрении, адаптации и настройке прикладных ИС.</p>
		<p><b>Владеть:</b> навыками разработки новых методов и средств проектирования информационных систем, прогнозирования развития информационных систем и технологий, современными операционными средами и информационно-коммуникационными технологиями для информатизации и автоматизации решения прикладных задач и создания ИС</p>

#### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основные понятия и определения
2. Информационные системы
3. Документальные информационные системы
4. Фактографические информационные системы
5. Информационные системы по областям применения

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Формирование экономической стратегии предприятий сервиса являются:

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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Формирование экономической стратегии предприятия сервиса относится к Блоку 1, Дисциплины (модули) Обязательная часть (Б.1.Б.10).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
-	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
<b>УК-2.</b> Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>УК-2.1.</b> Планирует этапы проектной деятельности для решения проблемы
	<b>УК-2.2.</b> Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, уточняет зоны ответственности участников проекта
<b>ОПК-5.</b> Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	<b>ОПК-5.1.</b> Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса
	<b>ОПК-5.2.</b> Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Управление качеством услуг»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины Управление качеством услуг являются:

- изучение процессов управления качеством услуг, а также их стандартизации и сертификации.
- навыками управления качеством продуктов сервисных предприятий
- навыками использования нормативно-правовой документации по управлению качеством в профессиональной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.11 Управление качеством услуг относится к Блоку 1 Дисциплины (Модули) - Обязательная часть. Освоение дисциплины опирается на знания основ менеджмента, сервисологии и сервисной деятельности, современное состояние сферы услуг.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
	Стратегическое управление организациями сферы сервиса
	Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса
	Технологические инновации в сервисе
	Формирование экономической стратегии предприятия сервиса
	Антикризисное управление в сервисе
	Обслуживание потребителей в контактной зоне
	Учебная практика (Ознакомительная практика)
	Производственная практика (Проектно-технологическая практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Знает как формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества
	Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества
	Владет навыками формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы управления качеством услуг
2. Система менеджмента качества в сервисе
3. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг
4. Основы стандартизации в сервисе
5. Основы сертификации в туризме

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Педагогика и методика преподавания»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Педагогика и методика преподавания» является:

- развитие у студентов системы знаний, обеспечивающей успешное усвоение фундаментальных и прикладных проблем педагогики и методики преподавания;
- овладение системой знаний о фактах, законах и закономерностях познавательного и личностного развития в образовательном процессе;
- формирование готовности к самостоятельной научно-педагогической деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части (Б.1. Б 12) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: студент должен оперировать основными понятиями из сферы 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)
Философия и методология современной науки	Педагогическая практика
Самоорганизация и технологии личностного роста	

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих общепрофессиональных компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ОПК-7</b> Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и	<b>ОПК-7.1.</b> Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	<b>знать</b> особенности методики преподавания по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
		<b>уметь</b> организовывать

дополнительным профессиональным программам		образовательный процесс в сфере высшего и среднего профессионального образования
		<b>владеть</b> навыками осуществления педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
	<b>ОПК-7.2.</b> Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	<b>знать</b> особенности методики преподавания по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
		<b>уметь</b> организовывать образовательный процесс в сфере высшего и среднего профессионального образования
		<b>владеть</b> навыками осуществления педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Становление и развитие отечественного высшего образования
2. Основы педагогики высшей школы
3. Формы организации учебного процесса в профессиональных образовательных организациях
4. Педагогические технологии в учебном процессе высшей школы
5. Психологический анализ деятельности студента
6. Социально-психологические особенности студенчества

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Проектная деятельность в сфере сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели дисциплины:

- овладение теорией и практикой исследования и проектирования систем управления в целях их дальнейшего совершенствования;
- формирование у магистрантов систематических знаний о технологиях и технике управления проектами;
- усвоение знаний по общим закономерностям и тенденциям развития современных технологий управления проектами.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических и методических основ организационного проектирования и организационного развития системы управления;
- освоение понятийного аппарата, терминологии, определений и формулировок, используемых в современной практике организационного проектирования и управления проектами;
- выработка практических навыков сбора, обобщения, систематизация и анализа фактических данных об управленческих системах, их структуре, свойствах и законах развития в условиях рыночной экономики.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Проектная деятельность в сфере сервиса» входит в базовую часть блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Организация и управление коллективом и командообразованием
-	Организационно-управленческая практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)		Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<b>ПК-1.</b> Способен разрабатывать концепцию и стратегию развития предприятий сферы сервиса	<b>ПК-1.1.</b> Проводит стратегический анализ и оценивает результаты деятельности предприятий сферы сервиса, выявляет факторы успеха	<b>Умеет:</b> - проводить стратегический анализ и оценивать результаты деятельности предприятий сферы туризма, выявлять факторы успеха; - эффективно осуществлять взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы сервиса
		<b>Формулирует:</b> - направления работ по формированию концепции и реализации конкурентоспособной стратегии развития предприятий сферы сервиса
		<b>Обосновывает:</b> - корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса
	<b>ПК-1.2.</b> Экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса	<b>Умеет:</b> - проводить стратегический анализ и оценивать результаты деятельности предприятий сферы туризма, выявлять факторы успеха;

		- эффективно осуществлять взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы сервиса
		<b>Формулирует:</b> - направления работ по формированию концепции и реализации конкурентоспособной стратегии развития предприятий сферы сервиса
		<b>Обосновывает:</b> - корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Законы и принципы организационной деятельности
2. Методология организационных систем
3. Анализ организационной деятельности
4. Планирование организационной деятельности
5. Системы и технологии организационной деятельности
6. Модели и методы организационного проектирования
7. Этапы организационного проектирования
8. Понятие и сущность проектов
9. Разработка проекта
10. Оценка эффективности проектов
11. Завершение проекта
12. Управление качеством проекта



## Аннотация рабочей программы дисциплины «Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины является формирование у студентов компетенций в области бизнес-планирования на предприятиях сферы туризма. Формирование у обучающихся умений и навыков бизнес-планирования на предприятиях сферы туризма.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Организационно-управленческая практика
-	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ПК-2</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	<b>ПК-2.1.</b> Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса	<b>Знает</b> как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Умеет</b> определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
	<b>ПК-2.2.</b> Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению	<b>Владет</b> навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Знает</b> как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Умеет</b> определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Владет</b> 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. Бизнес-план в системе управления предприятием
2. Содержание и порядок разработки бизнес-плана
3. Структура бизнес-плана
4. Автоматизация расчетов при составлении бизнес-плана

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Антикризисное управление в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Антикризисное управление в сервисе являются:

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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Антикризисное управление в сервисе относится к Блоку 1, Б.1.Б Дисциплины (модули)

Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
-	Производственная практика (Сервисная практика)
-	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
-	Производственная практика (Преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<b>ПК-4.</b> Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	<b>ПК-4.1.</b> Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы сервиса
	<b>ПК-4.2.</b> Демонстрирует умение осуществлять реформы и проводить реструктуризацию предприятий сферы сервиса

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Обслуживание потребителей в контактной зоне»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Обслуживание потребителей в контактной зоне являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- овладение навыками работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса
- овладение навыками коммуникации в контактной зоне предприятия сферы сервиса

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.4 Обслуживание потребителей в контактной зоне относится к Блоку 1 Дисциплины и модули части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Освоение дисциплины Обслуживание потребителей в контактной зоне необходимы входные знания современных тенденций развития предприятий сферы сервиса, содержание коммуникационных технологий в сфере сервиса и системы управления качества услуг.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса	Формирование экономической стратегии предприятия сервиса
Технологические инновации в сервисе	Учебная практика (Ознакомительная практика)
Управление качеством услуг	Производственная практика (Проектно-технологическая практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-3 Способен управлять реализацией проекта, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	Знает как проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами
	Умеет проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами
	Владеет навыками проводить исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне
2. Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей
3. Обслуживание потребителей с учетом их требований
4. Обеспечение качества услуг
5. Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Организация и управление коллективом и командообразованием»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация и управление коллективом и командообразованием» являются:

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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.ДВ.1 «Организация и управление коллективом и командообразованием» относится к Блоку 1. Дисциплины (модули) части формируемой участниками образовательных отношений - элективные дисциплины (модули).

Освоение дисциплины «Организация и управление коллективом и командообразованием» базируется на знаниях основ менеджмента, сервисной деятельности.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Самоорганизация и технологии личностного роста	Формирование экономической стратегии предприятия сервиса
Стратегическое управление организациями сферы сервиса	Антикризисное управление в сервисе
	Учебная практика (Ознакомительная 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
ПК-1. Способен разрабатывать концепцию и стратегию развития предприятий сферы сервиса	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценивает результаты деятельности предприятий сферы сервиса, выявляет факторы успеха	<b>Знает</b> стратегический анализ и оценивает результаты деятельности предприятий сферы сервиса, выявляет факторы успеха. <b>Умеет</b> проводить стратегический анализ и оценивать результаты деятельности предприятий сферы сервиса, выявлять факторы успеха. <b>Владеет навыками</b> проведения стратегического анализа и оценивания результатов деятельности предприятий сферы сервиса, выявления факторов успеха.
	ПК-1.2. Экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса	<b>Знает</b> корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса. <b>Умеет</b> экономически обосновывать корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса. <b>Владеет навыками</b> экономически обосновать корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение в проблемы управления коллективом
2. Кадровая политика и стратегия развития организации
3. Регламентация деятельности коллектива
4. Мотивация и стимулирование персонала
5. Контроль кадровых процессов

6. Отношения в организации. Участие персонала в управлении
7. Управление трудовым коллективом и процесс командообразования

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Программно-целевые методы планирования и управления»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Программно-целевые методы планирования и управления» является:

- овладение основами логических знаний, необходимых для проведения научных исследований, теоретическими и экспериментальными методами при проектировании и разработке новейших технологий,
- привитие навыков и умений, необходимых для самостоятельного выполнения научных исследований в области сервиса, применение знаний о современных методах исследования в сервисе.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Вариативная часть (Б.1. ДВ.1) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам обучающихся при освоении данной дисциплины: студент должен оперировать основными понятиями из сферы 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)
Философия и методология современной науки	Ознакомительная практика
Технологические инновации в сервисе	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выпускник, освоивший данную дисциплину магистратуры, должен обладать элементами следующих универсальных компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять процессом бизнес-планирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса	ПК-2.1. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса	Знать процесс организации, координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов в сфере сервиса. Уметь организовывать, координировать, контролировать деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса. Владеть навыками организации, координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов в сфере сервиса.
	ПК-2.2. Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению	Знать отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению. Уметь своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению. Владеть навыками своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять

#### **4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Современные научные методы и феномен междисциплинарности
2. Философия междисциплинарности. Технологии прикладных междисциплинарных исследований в туризме.
3. Междисциплинарные стратегии в теории и на практике

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии» 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 правовых порядках и системах, привитие навыков практического использования средств и методов регулирования отношений, входящих в предмет дисциплины.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательной части Б.1.Б.8 ОПОП ВО 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)
-	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции
ПК-3. Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	ПК-3.1. Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса
	ПК-3.2. Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта
	ПК-3.3. Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению

### 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 «Развитие сервиса в Российской Федерации»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Развитие сервиса в Российской Федерации являются:

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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Б.1.Б.17 дисциплина Развитие сервиса в Российской Федерации относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части. 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)
-	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
<b>ПК-3.</b> Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	<b>ПК-3.1.</b> Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса
	<b>ПК-3.2.</b> Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта
	<b>ПК-3.3.</b> Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению

### 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 «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса являются:

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

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Б.1.Б. дисциплина Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части. Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
-	Учебная практика (Ознакомительная практика)
-	Производственная практика (Сервисная практика)
-	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
-	Производственная практика (Преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-3. Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	ПК-3.1. Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса
	ПК-3.2. Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта
	ПК-3.3. Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению

### 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 «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Услуги аутсорсинга для российского бизнеса является формирование у студентов компетенций в области бизнес-планирования на предприятиях сферы социокультурного сервиса. Формирование у обучающихся умений и навыков бизнес-планирования на предприятиях социокультурного сервиса.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Сервисная практика
	Организационно-управленческая практика
	Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)		Планируемые результаты обучения
<b>ПК-2</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	<b>ПК-2.1.</b> Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса	<b>Знает</b> как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Умеет</b> определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
	<b>ПК-2.2.</b> Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению	<b>Владеет</b> навыками определения целей и задач деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Знает</b> как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Умеет</b> определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		<b>Владеет</b> 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. Бизнес-план в системе управления предприятием
2. Содержание и порядок разработки бизнес-плана

3. Структура бизнес-плана
4. Автоматизация расчетов при составлении бизнес-плана

## Аннотация программы учебная практика (Ознакомительная)

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями учебной практики (Ознакомительной) являются овладение работой в контактной зоне и развития 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 (Б2.У1.)

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Производственная практика (Сервисная)
	Производственная практика (организационно-управленческая)
	Производственная практика (преддипломная)

### 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.
<b>УК-2</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
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 слои населения и т.п.). Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для

	<p>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"> <li>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;</li> <li>• уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;</li> <li>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</li> </ul> <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</p>

	<p>деятельности и требований рынка труда. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>
<b>УК-7</b> Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>
<b>УК-8</b> Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p>Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</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 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.</p>
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
<b>ОПК-4.</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p>
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций	<p>Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p>

избранной сферы профессиональной деятельности	Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
<b>ОПК-6.</b> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>ОПК-7.</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

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

№ п/п	Разделы (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	18	Дневник и



		отчета по практике		отчет по практике, защита отчета по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	216	

## Аннотация программы производственной практики

### (Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

#### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) являются закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне и развития процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов.

#### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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 (Б2.П.1.)

. Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Введение в профессию	Управление качеством в социокультурном сервисе
Сервисная деятельность	Экспертиза и диагностика объектов сервиса
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (организационно-управленческая)
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Производственная практика (преддипломная)
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Государственная итоговая аттестация

#### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы командообразования
(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, работать в команде
(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	
(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	знать основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, диверсификации сервисной деятельности, организации контактной зоны, работы в контактной зоне, управления качеством
(ОПК-2) готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	уметь: организовывать процессы сервиса с использованием различных технологий, диверсифицировать сервисную деятельность, организовывать контактную зону, учитывать психологические особенности поведения потребителя, осуществлять процедуры управления
(ОПК-3) готовностью организовать процесс	качеством.

<p>сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ПК-8) способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-9) способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-11) готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-12). готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>владеть: навыками изучать требования потребителя для планирования процессов сервиса, развивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, разработки технологий процесса сервиса, консультации потребителя в контактной зоне</p>
---	--

## 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 (Преддипломной)

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью Производственной (Преддипломной) практики является сбор, систематизация и обобщение материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы магистра; расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения, и формирование практических умений и навыков самостоятельного принятия решения в сфере совершенствования управления процессами обслуживания.

### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Производственная (Преддипломная) практика направлена на расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения, и формирование практических умений и навыков ведения самостоятельной научной работы, а также должна предусматривать:

- закрепление, углубление и дополнение знаний, полученных при изучении дисциплин;
- приобретение практических умений управленческой работы на предприятиях сферы сервиса;
- сбор необходимого материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП (Б.2.П.2.)

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Философия и методология современной науки	-
Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса	
Самоорганизация и технологии личностного роста	
Иностранный язык делового и профессионального общения	
Стратегическое управление организациями сферы сервиса	
Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса	
Технологические инновации в сервисе	
Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе	
Информационные системы в сервисе	
Формирование экономической стратегии предприятия сервиса	
Управление качеством услуг	
Педагогика и методика преподавания	
Ознакомительная практика	
Педагогическая практика	

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>Умеет проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды.</p> <p>Умеет критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия.</p> <p>Умеет применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций.</p> <p>Умеет вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</p>
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<p>Умеет определять цель и задачи проекта.</p> <p>Умеет разрабатывать стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Умеет определять виды работ и распределяет их между участниками проекта.</p>

	<p>Умеет формулировать ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения на всех этапах жизненного цикла проекта.</p> <p>Умеет проводить презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов.</p> <p>Умеет разрабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели.</p> <p>Умеет определять результаты реализации командной стратегии.</p> <p>Демонстрирует навыки лидера, лидерские качества в управлении работой команды.</p>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Умеет определять особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>Умеет эффективно применять вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>Умеет применять современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>Умеет проводить анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>Умеет использовать в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>Демонстрирует навыки уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива.</p> <p>Умеет проявлять способности недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей.</p>
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<p>Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности.</p> <p>Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование.</p> <p>Умеет применять системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p> <p>Умеет проводить оценку эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей.</p>

<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>Умеет определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. Демонстрирует навыки работы с основными программными продуктами в профессиональной сфере.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>Умеет формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса. Умеет использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса. Умеет определять виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы сервиса. Демонстрирует навыки по осуществлению стратегического контроля деятельности организаций сферы сервиса.</p>
<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>
<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</p>	<p>Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг. Умеет формулировать основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса. Демонстрирует понимание технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.</p>
<p>ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы сервиса. Умеет обосновать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса.</p>
<p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.</p>
<p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных</p>

	<p>технологий, активных и интерактивных форм обучения.</p> <p>Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной.</p> <p>Умеет выбирать формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.</p> <p>Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся.</p>
--	---

## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 12 зачетных единиц, 432 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	Основной этап	Выбор, уточнение и согласование индивидуального задания на практику в соответствии с темой выпускной квалификационной работы	отчет по практике
		Анализ приоритетных направлений деятельности сервисного предприятия.	отчет по практике
		Разработка направлений оптимизации и совершенствования деятельности предприятия (организации) индустрии сервиса	отчет по практике
3	Аналитический этап	Обобщение материала, собранного в ходе прохождения преддипломной практики, определение его достаточности и достоверности для использования в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.	отчет по практике
		Изучение методик и рекомендаций по использованию полученных материалов, выявление возможности их применения в условиях предприятия, апробация собственных рекомендаций	отчет по практике
4	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	Отчет и дневник по практике,
		Защита отчета по практике	



				выступление по отчету по практике
		ИТОГО	432	

## Аннотация программы производственной практики (Организационно-управленческая)

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

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

### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

- Задачами производственной практики (Организационно-управленческая) 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 (Б.2.П.7.)

. 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
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать основы экономических знаний в области управления сервисной организацией, основы коммуникаций на русском языке, основы межличностных отношений
(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь использовать коммуникационные технологии в диалоге с персоналом, нормативно-правовые знания в процессе управления
(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	
(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	знать основы управления разработкой технологий процесса сервиса, владеть: способностью управлять процессами сервиса с использованием различных технологий, организовывать контактную зону
(ОПК-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	владеть: способностью планировать процессы сервиса с учетом требований потребителя
(ПК-1) готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	
(ПК-2) готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	

### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов

№ п/п	Разделы практики (этапы)	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	2	отчет по практике
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	5	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	4	отчет по практике
5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	20	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	20	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	18	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	120	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	216	

## Аннотация программы производственной практики (Организационно-управленческая)

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

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

### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Организационно-управленческая) 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 (Б.2.П.8.)

. 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
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать основы экономических знаний в области управления сервисной организацией, основы коммуникаций на русском языке, основы межличностных отношений
(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь использовать коммуникационные технологии в диалоге с персоналом, нормативно-правовые знания в процессе управления
(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	
(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	знать основы управления разработкой технологий процесса сервиса, владеть: способностью управлять процессами сервиса с использованием различных технологий, организовывать контактную зону
(ОПК-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	владеть: способностью планировать процессы сервиса с учетом требований потребителя
(ПК-1) готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	
(ПК-2) готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	

### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов

№ п/п	Разделы практики (этапы)	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	2	отчет по практике
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	5	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	4	отчет по практике
5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	20	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	20	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	18	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	120	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	216	