

**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 – магистратура

**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 ООП**

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:

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

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

Философия и методология современной науки

Основные направления развития научных исследований в России и за рубежом.

Основные этапы исследования, изучения явлений и классификация экспериментов

Сущность процесса познания и его роль в научном исследовании

Методы и формы научного исследования

Специфика организации коллективного научного исследования

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
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знает, как планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды Умеет планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды Владеет навыками планировать командную работу,

		распределять поручения и делегировать полномочия членам команды
	УК-3.2. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе корректирует работу команды с учетом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	<p>Знает, как вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели</p> <p>Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов</p> <p>Владеет навыками вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели</p>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	<p>Знает, как осуществить профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p>Умеет осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p>Владеет навыками осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку</p>

		единой стратегии взаимодействия.
	УК-4.2. Осуществляет профессиональную коммуникацию на иностранном (ых) языке (ах) в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества	Знает, как анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества. Умеет анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества. Владеет навыками анализа сформировавшихся идеологических и ценностных систем общества.
	УК-5.2. Обеспечивает создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знает, как обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Умеет обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Владеет навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Научные истоки коммуникационного менеджмента

Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции  
Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией  
Управление внешними коммуникациями компании  
Управление внутренними коммуникациями компании  
Управление информационными ресурсами в организации  
Способы совершенствования организационных коммуникаций  
Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях  
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-</li></ul>

		<p>подходов и технологий развития личности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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-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> <li>- основания и методику личностно-центрированного подхода и</li> </ul>

		<p>технологий развития личности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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-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>
--	--	---

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

Теоретико-методологические основы исследования личностного и профессионального развития

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 маркетинговую деятельность, работать с зарубежными документами, вести коммуникацию с деловыми партнерами и клиентами, а также решать задачи по продвижению продукта своей профессиональной сферы.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б.1.Б.4 ОПОП.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Коммуникативные технологии взаимодействия в сфере сервиса	–

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор(индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	<b>Знает</b> современные средства коммуникативных технологий в экономической деятельности. <b>Умеет</b> вести диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. <b>Владеет</b> практическими навыками использования современных коммуникативных технологий.
	УК-4.2. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия на иностранном (ых) языке(ах).	<b>Знает</b> языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый для академического и профессионального взаимодействия <b>Умеет</b> вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), запись тезисов устного выступления / письменного доклада по изучаемой проблеме; <b>Владеет</b> грамматическими и лексическими категориями и изучаемого (ых) иностранного (ых) языка (ов).

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

Introduction to marketing and business process management (Введение в маркетинг и управление бизнес-процессами)

Finding the client (Поиск клиента)

Planning a marketing strategy (Планирование маркетинговой стратегии)

Creating materials for product promotion (Создание материалов для продвижения продукта)

Presenting your public face (Публичная презентация своей деятельности)

Marketing through trade fairs (Представление продукта на выставках)

## 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

Управление эффективностью деятельности организации (концепция Business performance metrics).

Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей.

Модели стратегического управления эффективностью результативностью

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 стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы 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

Основы маркетинга услуг. Цели, объекты и методы маркетинговых исследований в сфере сервиса

Услуга как рыночный продукт

Конкуренция в сфере услуг. Конкурентные стратегии



Продвижение услуг и особенности продаж  
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, вырабатывать стратегию действий	<b>УК-1.1.</b> Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	<b>Умеет:</b> - проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды; - критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия; - применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций; - вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.

	<p><b>УК-1.2.</b> Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации</p>	<p><b>Умеет:</b></p> <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>
<p><b>ОПК-1.</b> Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p><b>ОПК-1.1.</b> Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса</p>	<p><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.</p>
	<p><b>ОПК-1.2.</b> Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса</p>	<p><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.</p>

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Понятие и содержание инновационных процессов

Управление внедрением инноваций

Проектирование структуры инновационного центра

Государственное регулирование инновационной деятельности

Инновационные процессы в туризме

Особенности организационных форм инновационной деятельности

Управление рисками в инновационных проектах

Обеспечение инновационной деятельности  
Формирование портфелей новшеств и инноваций  
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 знакомство студентов с принципами «единства знаний», в основе которых возможность широкого применения семиотических, лингвистических, этнографических, исторических, гендерных и др. подходов в изучении организационных процессов и проблем менеджмента в сервисной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б.1.Б.8 ОПОП.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Философия и методология современной науки	Ознакомительная практика Преддипломная практика

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. 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, оценивая их последствия на реализацию стратегии развития предприятия;</li><li>- применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций;</li><li>- вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</li></ul>
	УК-1.2. 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, оценивая</li></ul>

		их последствия на реализации стратегии развития предприятия; - применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций; - вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.
<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>Демонстрирует навыки</b> планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.
	<b>ОПК-6.2.</b> Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	<b>Умеет</b> применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. <b>Умеет</b> представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.

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

Общенаучные методы как основа междисциплинарного подхода к исследованиям организационных структур

Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф

Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры

Исторический подход: представление организационных структур с помощью нарративов

Язык организаций и гендер

Этнографический взгляд на функционирование предприятий сервиса

## 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	Результаты обучения
--------------------------------	---	---------------------

	компетенции	
<p><b>ОПК-1.</b> Способен формировать технологическую концепцию организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса)</p>	<p><b>ОПК-1.1.</b> Знает методы формирования технологической концепции 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, 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, 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</p>

		<p>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

Основные понятия и определения.

Информационные системы.

Документальные информационные системы

Фактографические информационные системы.

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

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-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений ОПК-5.1. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса

ОПК-5.2. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса

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

Раздел 1. Система управления: сущность и содержание

Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе

Методологические основы менеджмента

Основы планирования в сфере сервиса

Организация как объект управления сервисным предприятием

Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса

Стратегическое управление сервисной организацией

Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента

Принятие управленческих решений в сервисной организации

Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса  
Управление производством на предприятии сферы сервиса  
Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе  
Основы управления персоналом в сфере сервиса

## Аннотация рабочей программы дисциплины «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
	Владеет навыками формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными

	стандартами качества
--	----------------------

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

Основы управления качеством услуг

Система менеджмента качества в сервисе

Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг

Основы стандартизации в сервисе

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 обще- профессиональных компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ОПК-7</b> Способность осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	<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 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**

Становление и развитие отечественного высшего образования

Основы педагогики высшей школы

Формы организации учебного процесса в профессиональных образовательных организациях

Педагогические технологии в учебном процессе высшей школы

Психологический анализ деятельности студента

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> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить стратегический анализ и оценивать результаты деятельности предприятий сферы туризма, выявлять факторы успеха;</li><li>- эффективно осуществлять взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы сервиса</li></ul>

		<p><b>Формулирует:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- направления работ по формированию концепции и реализации конкурентоспособной стратегии развития предприятий сферы сервиса</li> </ul>
		<p><b>Обосновывает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса</li> </ul>
		<p><b>ПК-1.2.Экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса</b></p> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить стратегический анализ и оценивать результаты деятельности предприятий сферы туризма, выявлять факторы успеха;</li> <li>- эффективно осуществлять взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы сервиса</li> </ul>
		<p><b>Формулирует:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- направления работ по формированию концепции и реализации конкурентоспособной стратегии развития предприятий сферы сервиса</li> </ul>
		<p><b>Обосновывает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса</li> </ul>

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Законы и принципы организационной деятельности

Методология организационных систем

Анализ организационной деятельности

Планирование организационной деятельности

Системы и технологии организационной деятельности

Модели и методы организационного проектирования

Этапы организационного проектирования

Понятие и сущность проектов

Разработка проекта

Оценка эффективности проектов

Завершение проекта

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>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>ПК-2.2.</b> Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению	<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**

Бизнес-план в системе управления предприятием

Содержание и порядок разработки бизнес-плана

Структура бизнес-плана

Автоматизация расчетов при составлении бизнес-плана

## Аннотация рабочей программы дисциплины «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

Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)

Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе

Методологические основы менеджмента

Основы планирования в сфере сервиса

Организация как объект управления сервисным предприятием

Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса

Стратегическое управление сервисной организацией

Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)

Принятие управленческих решений в сервисной организации

Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса

Управление производством на предприятии сферы сервиса

Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе

Основы управления персоналом в сфере сервиса

## **Аннотация рабочей программы дисциплины «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**

Код и наименование компетенции      Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции      Результаты обучения

ПК-3      Способен управлять реализацией проекта, 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      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**

Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне

Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей

Обслуживание потребителей с учетом их требований

Обеспечение качества услуг

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>Владет навыками</b> проведения стратегического анализа и оценивания результатов деятельности предприятий сферы сервиса, выявления факторов успеха.



	<p>ПК-1.2. Экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса</p>	<p><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>Владет навыками</b> экономически обосновать корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.</p>
--	--	--

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в проблемы управления коллективом

Кадровая политика и стратегия развития организации

Регламентация деятельности коллектива

Мотивация и стимулирование персонала

Контроль кадровых процессов

Отношения в организации. Участие персонала в управлении

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
<b>ПК-2.</b> Способен управлять процессом бизнес-планирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса	<b>ПК-2.1.</b> Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса	<b>Знать</b> процесс организации, координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов в сфере сервиса. <b>Уметь</b> организовывать, координировать, контролировать деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса. <b>Владеть</b> навыками

		организации, координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов в сфере сервиса.
	<p><b>ПК-2.2.</b> Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению</p>	<p><b>Знать</b> отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.</p> <p><b>Уметь</b> своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.</p> <p><b>Владеть</b> навыками своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.</p>

#### 4.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Современные научные методы и феномен междисциплинарности

Философия междисциплинарности. Технологии прикладных междисциплинарных исследований в туризме.

Междисциплинарные стратегии в теории и на практике

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе» являются:  
Формирование у студентов знаний процессного управления компанией, навыков управления производственной, маркетинговой, инновационной, кадровой и финансовой сферами деятельности предприятия на основе методологии процессного управления.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе» относится к Блоку 1, Б.1.ДВ.2 Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Б.1.Б.11 Управление качеством услуг	Б.1.В.2 Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности
Б.1.Б.7 Технологические инновации в сервисе	Б.1.Б.10 Формирование экономической стратегии предприятия сервиса

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<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

Раздел 1. Теория и практика управления организацией на основе процессного подхода.

Основные подходы к управлению организацией. Понятие и классификация бизнес-процессов

Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления

Раздел 2. Анализ и описание бизнес-процессов. Особенности и правила выделения процессов в организации. Измерение и анализ показателей процесса

Анализ и описание бизнес-процессов

Раздел 3. Оптимизация бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами предприятия сервиса

Моделирование и оптимизация процесса сервиса

Управление эффективностью Процессов

Внедрение процессного управления на предприятиях сервиса

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Экономика впечатлений в сервисе»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Экономика впечатлений в сервисе» являются: развитие и совершенствование у студентов навыков анализа механизмов создания привлекательных туристических продуктов при помощи экономики впечатлений, анализа историко-культурных маршрутов, навыков управления аудиторией и создания позитивных впечатлений при помощи историко-культурного туризм.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Экономика впечатлений в сервисе» относится к Блоку 1, Б.1.ДВ.2 Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Б.1.Б.11 Управление качеством услуг	Б.1.В.2 Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности
Б.1.Б.7 Технологические инновации в сервисе	Б.1.Б.10 Формирование экономической стратегии предприятия сервиса

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
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

Раздел 1. Теория и методология экономики впечатлений

Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг

Впечатления как предмет экономического анализа

Раздел 2. Туризм как направление реализации экономики впечатлений

Турист и его потребительское поведение

Туристское пространство – основа формирования туристских впечатлений

Туристские впечатления как особый туристский продукт

## 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
<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

Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Особенности услуг и их классификации

Жизненный цикл услуги и учет его особенностей

Качество услуги

Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне

Организация обслуживания потребителей  
Инновации в развитии сервисных технологий  
Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности

## Аннотация рабочей программы дисциплины «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>Владеет</b> навыками определения целей и задач 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>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.



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

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

Возникновение и развитие аутсорсинга

Теоретические положения аутсорсинга

Процесс аутсорсинга

Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией

Аутсорсинг информационных технологий (IT-аутсорсинг)

Аутсорсинг в логистике

Аутсорсинг в практике российского бизнеса: решения и перспективы

Аутстаффинг

## Аннотация рабочей программы учебной практики «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 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 ОПОП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Производственная практика (Проектно-технологическая)
	Производственная практика (Педагогическая)
	Производственная практика (Организационно-управленческая)
	Производственная практика (Преддипломная)

### 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Учебная практика (Ознакомительная) проводится путем чередования с теоретическими занятиями по дням при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики (18 часов в неделю) в течение 12 недель. Способ проведения практики - стационарная или выездная

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения учебной практики (Ознакомительной) являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Учебная практика (Ознакомительная) проводится в третьем триместре (очная форма обучения) и шестом триместре (заочная форма обучения).

## Аннотация рабочей программы производственной практики «Педагогическая»

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Педагогическая практика) 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 (Педагогическая практика) являются

- ознакомиться с деятельностью предприятия 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 ОПОП

.Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Введение в профессию	Управление качеством в 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. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (Педагогическая практика) проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная или выездная.

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Педагогическая практика) обучающимися являются предприятия сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Педагогическая практика) проводится в шестом триместре (очная форма обучения) и девятом триместре (заочная форма обучения).

## Аннотация рабочей программы производственной практики «Преддипломная»

### 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 ОПОП

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. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика проводится непрерывно - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения всех видов

практик, предусмотренных ОПОП ВО 43.04.01 Сервис (Управление процессами обслуживания). Способ проведения практики – стационарная и/или выездная.

#### **5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Базой проведения Производственной практики (Преддипломной) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Преддипломная) проводится в триместре 6 (очная и заочная формы обучения).

## **Аннотация рабочей программы производственной практики «Проектно-технологическая»**

### **1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ**

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

### **2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Задачами производственной практики (Проектно-технологическая практика) 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 ОПОП**

.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. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика (Проектно-технологическая практика) проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная или выездная.

### **5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Базой проведения производственной практики (Проектно-технологическая практика) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Проектно-технологическая практика) проводится 5 триместре (очная форма обучения) и в триместре В (заочная форма обучения).

## Аннотация рабочей 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

.Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Инновации в 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 сервисе	-
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	-
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности )	-

### 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (Организационно-управленческая) проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная или выездная.

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Организационно-управленческая) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Организационно-управленческая) проводится девятом триместре (очная форма обучения) и в триместре В (заочная форма обучения).

## **Аннотация рабочей программы факультативной дисциплины «Основы возрастной психологии»**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Основы возрастной психологии» являются:

- развитие теоретических представлений в области современных отечественных и зарубежных концепций психологии развития и возрастной психологии;
- формирование практических навыков выявления специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам;
- изучение новейших методологических и практических разработок в области возрастной психологии.

### **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина «Основы возрастной психологии» является факультативом (ФТД.1) 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 знать закономерности развития природы, общества, мышления; уметь анализировать и оценивать события и процессы, владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

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)

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дисциплина «Основы возрастной психологии» является факультативом (ФТД.1) ОПОП ВО по данному направлению подготовки, нормативно установленные компетенции отсутствуют.

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

Предмет, задачи и методы возрастной психологии  
Детство как предмет психологического исследования  
Стратегии, методы и методики исследования психического развития ребенка  
Основные факторы и условия психического развития  
История становления возрастной психологии и психология развития  
Становление зарубежной возрастной психологии  
Теории психического развития  
Современный этап в развитии отечественной возрастной психологии  
Новорожденность  
Период младенчества  
Ранний возраст  
Дошкольный возраст



Младший школьный возраст  
Подростковый возраст  
Юношеский возраст  
Ранняя зрелость (молодость)  
Средняя зрелость  
Старость

## Аннотация рабочей программы факультативной дисциплины «Туристское краеведение»

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Туристское краеведение» являются:

- изучение системы знаний по туристскому краеведению.
- изучение этапов развития территории Северного Кавказа как туристской территории
- изучение туристских ресурсы СКФО
- овладение навыками использования ресурсов территории СКФО в качестве туристских объектов

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина ФТД.2 Туристское краеведение относится к Блоку ФТД Факультативные дисциплины (модули). Дисциплина направлена на расширение и углубление знаний обучающихся в области краеведения.

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

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
	Знает базовые и теоретические основы по туристскому краеведению
	Умеет использовать базовые и теоретические основы по туристскому краеведению в профессиональной деятельности
	Владеет навыками использовать базовые и теоретические основы по туристскому краеведению в профессиональной деятельности

### 4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

История развития регионов Северного Кавказа

Природные ресурсы СКФО

Народонаселение СКФО

Хозяйственная деятельность СКФО

Туристская индустрия СКФО