



Утверждаю

Ректор

Тимирясова А.В.

Протокол Ученого совета № 5
от 02 июля 2018 г.

**АННОТАЦИИ
К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.01 «СЕРВИС»
ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ «СОЦИАЛЬНО – КУЛЬТУРНЫЙ
СЕРВИС»**

**Б1. ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ)
Б1.Б. РАЗДЕЛ БАЗОВЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1. Б.01. «Философия»**

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов интереса к фундаментальным знаниям, стимулированию потребности к философским оценкам исторических событий и фактов действительности, усвоению идеи единства мирового историко-культурного процесса при одновременном признании многообразия его форм.

Задачи:

1) уметь:

- ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста

2) знать:

- основные категории и понятия философии;
- роль философии в жизни человека и общества;
- основные этапы развития философской мысли;
- сущность процесса познания;

3) владеть:

- основами философского учения о бытии;
- основами научной, философской и религиозной картины мира;
- основами условий формирования личности;
- основами социальных и этических проблем, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

4) демонстрировать способность умения обосновывать свою мировоззренческую и гражданскую позицию, применять полученные знания при решении профессиональных задач, при разработке экологических и социальных проектов, организации межчеловеческих отношений.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Философия» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Философия» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы,

144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1. Б.02. «История»

Цели и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины «История» является формирование у студентов научного представления о закономерностях и этапах исторического процесса, об историческом опыте хозяйственного развития человечества.

Учебными задачами дисциплины «История» являются:

- усвоение терминологии, исторического подхода к изучению жизни во всем ее многообразии;
- приобретение навыков систематизации исторических событий, сравнительного анализа развития разных стран;
- формирование целостного представления о парадигме развития мировой цивилизации как пространственной сферы хозяйственной деятельности человечества

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «История» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «История» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК – 1);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1. Б.03. «Иностранный язык»

Цели и задачи дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Иностранный язык» являются освоение практических основ иноязычного общения в рамках направления; умение вести беседу на некоторые общественно-политические и бытовые темы; формирование межкультурной компетенции студентов. С учётом требований рыночной экономики, федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, данная учебная дисциплина охватывает изучение основных норм грамматики, лексики, фонетики во всех видах речевой деятельности, что способствует надлежащей профессиональной подготовке специалистов в сфере управления качеством в высших учебных заведениях. Успешное овладение дисциплиной «Иностранный язык» позволит студентам общаться на английском языке в рамках основных разговорных ситуаций. Это один из важнейших в современных условиях учебных предметов, так как развитые коммуникативные способности являются необходимой составляющей профессиональных качеств специалистов всех областей.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Иностранный язык» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Иностранный язык» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 3);

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 (ОПК-1);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности (ПК – 11).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет, экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1. Б.04. «Безопасность жизнедеятельности»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов систем знаний, необходимых для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности, как на рабочих местах, так и в бытовых условиях.

Задачи:

- изучить особенности взаимодействия человека со средой обитания;
- ознакомить студентов с основами создания комфортного (нормативного) состояния среды обитания в зонах трудовой деятельности и отдыха человека;
- сформировать у студентов практические навыки идентификации опасных и вредных факторов и защиты от них;
- научить студентов методам анализа опасностей;
- освоить основы физиологии труда и пути повышения эффективности трудовой деятельности;
- изучить правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности;
- сформировать теоретические и практические навыки прогнозирования чрезвычайных ситуаций и принятия мер по ликвидации их последствий;
- научить студентов принимать грамотные решения по защите производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
- освоить правила оказания первой медицинской помощи.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Безопасность жизнедеятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Безопасность жизнедеятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий

аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК – 8);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.05. «Математика»

Цели и задачи дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Математика» являются изучение базисных математических моделей и математического аппарата, применяемых при решении теоретических и практических задач в области профессиональной деятельности; развитие навыков математического исследования прикладных задач и построения соответствующих математических моделей; развитие умений самостоятельного изучения учебной и специальной литературы по математике и ее приложениям в сфере профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Математики» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность:

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Математика» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

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 (ОПК– 1);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.06. «Информатика»

Цели и задачи дисциплины:

Цель – формирование у студентов глубоких теоретических и практических знаний по основам дисциплины «Информатика», необходимых для выработки информационной культуры и формирования логического мышления, получение студентами устойчивых навыков работы на персональном компьютере (ПК) с использованием современных информационных технологий и вычислительной техники, обучение студентов основам работы с приложениями пакета Microsoft Office на компьютерном практикуме.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Информатики» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Информатика» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

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 (ОПК-1);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.07. «Экология»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов сознательного и ответственного отношения

к вопросам охраны окружающей природной среды, личной безопасности и безопасности окружающих в условиях обострения экологических проблем на глобальном и региональном уровнях

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Экология» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Экология» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК – 8);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен, зачёт.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.08. «Психодиагностика»

Цели и задачи дисциплины:

раскрыть специфику психодиагностики как особой отрасли психологической науки, связывающей теорию с практикой, научить студентов правилам проведения психодиагностических обследований, способам обработки, анализа и интерпретации результатов

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Психодиагностика» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Психодиагностика» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК – 9);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.09. «Основы социального государства»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов необходимых знаний об основах социального государства – прежде всего, о сущности, принципах и моделях социального государства.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы социального государства» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Основы социального государства» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной

деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.10. «Психологический практикум»

Цели и задачи дисциплины:

ознакомление с методиками психологических понятий и дефиниций, формирующих психологическую науку, формирование у студентов умений и навыков проведения психологических исследований, способов обработки, анализа и интерпретации результатов.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Психологический практикум» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Психологический практикум»

должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК – 9);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б Базовая часть

Б1.Б.11 «Профессиональная этика и этикет»

Цели и задачи дисциплины:

- приобретение знаний о нравственных основах профессиональной деятельности специалиста социально-культурного сервиса и туризма;
- выработка представления у студентов о понятиях «этика», «этикет», «профессиональная этика», анализ тенденций и особенностей их развития;
- роль профессиональной этики в современных общественных условиях, а также в общекультурном контексте;
- понятие нравственная культура и этикет для будущих специалистов.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Профессиональная этика и этикет» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса,

информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Профессиональная этика и этикет» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК – 1);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.12. «Основы предпринимательской деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

ознакомление с методиками психологических понятий и дефиниций, формирующих психологическую науку, формирование у студентов умений и навыков проведения психологических исследований, способов обработки, анализа и интерпретации результатов.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы предпринимательской деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники: организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Основы предпринимательской деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.13. «Метрология, стандартизация и сертификация»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов знаний в областях теоретической

метрологии, квалитметрии, стандартизации и сертификации, а также обучение их практическим навыкам работы с нормативно-технической документацией и средствами измерения физических величин.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Метрология, стандартизация и сертификация» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Метрология, стандартизация и сертификация» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

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 (ОПК-1);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК – 12).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1.Б.14.«Общая психология»

Цели и задачи дисциплины:

формирование представления об основных экономических проблемах, закономерностях функционирования и институциональной структуре современной рыночной экономики

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Общая психология» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Общая психология» должен обладать следующими компетенциями:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК – 9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.15.«Экономика»

Цели и задачи дисциплины:

формирование представления об основных экономических проблемах, закономерностях функционирования и институциональной структуре современной рыночной экономики.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Экономика» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Экономика» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов

и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.16. «Русский язык и культура речи»

Цели и задачи дисциплины:

в формировании речевой культуры обучающихся, их коммуникативной компетентности, позволяющей пользоваться различными языковыми средствами в конкретных коммуникативно-речевых ситуациях, типологических для их профессиональной деятельности, а также в самых разнообразных сферах функционирования русского языка в его письменной и устной разновидностях.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Русский язык и культура речи» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся

выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Русский язык и культура речи» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 3);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.17.«Социология»

Цели и задачи дисциплины:

дать общее представление о предмете социологии; о специфике социологического знания и его значении для социальных наук в целом; описать закономерности социальных процессов, происходящие в российском обществе и в мире; сформировать научное представление об основных социально-экономических, политических, исторических закономерностях развития общества; ознакомить слушателей с методами изучения общественного мнения; способствовать выработке навыков подготовки индивидуальных заданий по социологической тематике и умелому использованию их в практической работе; обучить методам сбора необходимых эмпирических данных, с дальнейшим их анализом и подготовкой информационного обзора и/или аналитический отчета; сформировать способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем; способствовать формированию толерантного поведения в условиях глобализации современного полиэтничного и поликонфессионального мира.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Социология» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг

потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Социология» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК – 7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.18. «Концепции современного естествознания»

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов систематизированных знаний в области естествознания и представлений о современной естественнонаучной картине мира, дающих возможность

ориентироваться в современных тенденциях естественнонаучных знаний.

Учебные задачи дисциплины:

- сформировать у студента представление о предмете «Концепции современного естествознания», как феномене мировой культуры;
- сформировать у студента представление о месте естествознания в формировании современной естественнонаучной картины мира;
- ознакомить студентов с историческим характером развития научного познания, историческую необходимость научных революций и смен научных картин мира;
- показать принципиальную общность основных свойств материи и законов её развития на всех структурных уровнях организации и во всех формах движения;
- сформировать базовые знания о новой методологии в науке – синергетике как науке о самоорганизации сложных систем;
- научить студентов важнейшим концепциям современной физики, химии, биологии и астрономии.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Концепция современного естествознания» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- 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 (ОПК-1)

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1.Б.19. «Интернет технологии»

Цели и задачи дисциплины:

изучение принципов организации локальных и глобальных компьютерных сетей и средств телекоммуникаций; изучение тенденций развития информационного общества в условиях использования возможностей сети Интернет; формирование навыков использования информационных ресурсов и услуг Интернета для решения будущих профессиональных задач.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Интернет технологии» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Интернет технологии» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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 (ОПК-1);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.20. Культурология

Цели и задачи дисциплины:

Цели:

познакомить студентов с основами культурологии; изучить ключевые культурологические концепции (теория культуры); познакомить студентов с основными культурно-историческими центрами и цивилизациями мира (история культуры); познакомить студентов с основными этапами истории западноевропейской, русской и татарской культур (история культуры); познакомить студентов с изменениями, происходящими в современной культуре; раскрыть социальные функции культуры; способствовать ориентации студентов в основных феноменах культуры; способствовать осмыслению студентами получаемых знаний и понятий культурологии.

Задачи дисциплины: изучить теоретические и методологические основы культурологии; познакомить студентов с основными культурными

ценностями современности и их трансформациями; познакомить студентов с изменениями, происходящими в современной культуре; рассмотреть социальные функции культуры и их роль в современном мире; сформировать базовые знания в области культуры; научить студентов методам и стратегиям осуществления эффективного культурного взаимодействия в современном мире.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Культурология» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Культурология» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК – 1);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 3);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1.Б.21. Психология делового общения

Цели и задачи дисциплины:

формирование теоретических знаний и практических умений, необходимых для осуществления эффективной межличностной коммуникации в профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Психология делового общения» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Психология делового общения» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК – 9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1.Б.22. Статистика

Цели и задачи дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Статистика» является получение базовых знаний и формирование навыков при изучении технологического цикла получения статистических данных и их последующей обработки, системы статистических показателей и классификаций, а также рассмотрение наиболее важных направлений экономического анализа, основанного на данных экономической статистики.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Статистика» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Статистика» должен обладать следующими компетенциями:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 2);

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 (ОПК – 1);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной

деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. Дисциплины (модули)

Б1.Б. Раздел базовые дисциплины

Б1.Б.23. Мировая экономика

Цели и задачи дисциплины:

Цель изучения дисциплины «Мировая экономика» - формирование фундаментальных знаний по основным направлениям и особенностям развития мировой экономики и международных экономических отношений в условиях глобализации.

Для достижения цели в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи: раскрытие конкретно-исторического состояния и развития мирового хозяйства с позиций особенных и специфических закономерностей;- формирование знаний о становлении и сущности мирового хозяйства, его основных субъектах, о системе и формах международных экономических отношений; выработка системного подхода к анализу международного разделения труда, как движущей силы развития производственных инвестиционных, торговых и других мирохозяйственных связей; осмысление глобализации экономической деятельности как качественно нового этапа развития мировой экономики, ее позитивные и негативные стороны для международных экономических отношений на глобальном и региональном уровнях; уяснение теории и оценки современных концепций развития мирового хозяйства; выявление тенденций, определяющих социально-экономическую ситуацию в мире.

Содержание дисциплины выступает в качестве системы теоретико-методологических и организационно-практических основ, определяющих уровень теоретических знаний и практических навыков, позволяющих выпускнику иметь целостное представление о характере функционирования мирового хозяйства.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих

дисциплину «Мировая экономика» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Мировая экономика» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. Дисциплины (модули)
Б1.Б. Раздел базовые дисциплины
Б1.Б24.«Физическая культура и спорт»

Цели и задачи дисциплины:

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

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Физическая культура и спорт» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Физическая культура и спорт» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет с оценкой.

Б1.Б.ДВ. Дисциплины по выбору
Элективные курсы по физической культуре и спорту
(Аэробика)

Дисциплина «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту (аэробика)» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 Сервис и относится к элективному курсу программы.

Дисциплина реализуется кафедрой физической культуры.

1. Цели освоения дисциплины

Целью физического воспитания студентов является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

Учебные задачи дисциплины

- формирование понимания социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовки ее к профессиональной деятельности;
- формирование знаний о теоретических и практических основах физической культуры и ведения здорового образа жизни;
- формирование мотивационного отношения к физической культуре, ведение здорового образа жизни, физического самовоспитания и самосовершенствования, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;
- формирование системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психического благополучия, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;
- обеспечение общей физической и профессионально-прикладной физической подготовки студентов, определяющей их психофизическую готовность к будущей профессиональной деятельности.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Элективные курсы по физической культуре и спорту (Аэробика)» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

В результате изучения студент должен:

Знать:

- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;
- способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
- правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.

Уметь:

- выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнения атлетической гимнастики;
- преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;
- осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.

Владеть:

- умением повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья;
- умением организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях;

- умением реализации способов формирования здорового образа жизни.

3. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 328 ч. Промежуточный контроль – зачет.

Элективные курсы по физической культуре и спорту (Силовое троеборье)

Дисциплина «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту (силовое троеборье)» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 Сервис и относится к элективному курсу программы.

Дисциплина реализуется кафедрой физической культуры.

1. Цели освоения дисциплины

Целью физического воспитания студентов является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

Учебные задачи дисциплины

- формирование понимания социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовки ее к профессиональной деятельности;
- формирование знаний о теоретических и практических основах физической культуры и ведения здорового образа жизни;
- формирование мотивационного отношения к физической культуре, ведение здорового образа жизни, физического самовоспитания и самосовершенствования, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;
- формирование системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психического благополучия, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;
- обеспечение общей физической и профессионально-прикладной физической подготовки студентов, определяющей их психофизическую готовность к будущей профессиональной деятельности.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Элективные курсы по физической культуре и спорту» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

В результате изучения студент должен:

Знать:

- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;
- способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
- правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.

Уметь:

- выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнения атлетической гимнастики;
- преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;
- осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.

Владеть:

- умением повышения работоспособности, сохранения и укрепления

здоровья;

- умением организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях;
- умением реализации способов формирования здорового образа жизни.

3. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 328 ч. Промежуточный контроль – зачет.

Элективные курсы по физической культуре и спорту (Плавание)

Дисциплина «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту (плавание)» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 Сервис и относится к элективному курсу программы.

Дисциплина реализуется кафедрой физической культуры.

1. Цели освоения дисциплины

Целью физического воспитания студентов является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

Учебные задачи дисциплины

- формирование понимания социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовки ее к профессиональной деятельности;
- формирование знаний о теоретических и практических основах физической культуры и ведения здорового образа жизни;
- формирование мотивационного отношения к физической культуре, ведение здорового образа жизни, физического самовоспитания и самосовершенствования, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;
- формирование системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психического благополучия, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;
- обеспечение общей физической и профессионально-прикладной физической подготовки студентов, определяющей их психофизическую готовность к будущей профессиональной деятельности;

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Элективные курсы по физической культуре и спорту»

включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

В результате изучения студент должен:

Знать:

- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;

- способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;

- правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.

Уметь:

- выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнения атлетической гимнастики;

- преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;

- осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах

занятий физической культурой.

Владеть:

- умением повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья;
- умением организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях;
- умением реализации способов формирования здорового образа жизни.

3. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 328 ч. Промежуточный контроль – зачет.

**Элективные курсы по физической культуре и спорту
(Настольный теннис)**

Дисциплина «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту (настольный теннис)» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 Сервис и относится к элективному курсу программы.

Дисциплина реализуется кафедрой физической культуры.

1. Цели освоения дисциплины

Целью физического воспитания студентов является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

Учебные задачи дисциплины

- формирование понимания социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовки ее к профессиональной деятельности;
- формирование знаний о теоретических и практических основах физической культуры и ведения здорового образа жизни;
- формирование мотивационного отношения к физической культуре, ведение здорового образа жизни, физического самовоспитания и самосовершенствования, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;
- формирование системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психического благополучия, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;
- обеспечение общей физической и профессионально-прикладной физической подготовки студентов, определяющей их психофизическую готовность к будущей профессиональной деятельности;

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Элективные курсы по физической культуре и спорту» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).

В результате изучения студент должен:

Знать:

- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;

- способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;

- правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.

Уметь:

- выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнения атлетической гимнастики;

- преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;
- осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.

Владеть:

- умением повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья;
- умением организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях;
- умением реализации способов формирования здорового образа жизни.

3. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 328 ч. Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В. 01 «Основы профессиональной деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков первичной адаптации в вузе, а также знакомство с выбранным направлением бакалавриата для сознательного подхода к процессу обучения.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы профессиональной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся

выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Основы профессиональной деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1.В. 02 «Франчайзинг в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

обучить студентов основам теоретического и практического франчайзинга, функциям и методам франчайзинга, процессу принятия управленческих решений в области франчайзинга.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Франчайзинг в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Франчайзинг в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет, экзамен, курсовая работа.

Б1.В.03 «Диагностика объектов сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

формирование основных теоретических и практических знаний, и умений для принятия научно обоснованных решений в профессиональной деятельности при организации и проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Диагностика объектов сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Диагностика объектов сервиса» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1.В. 04 «Иностранный язык второй»

Цели и задачи дисциплины:

Основной целью изучения немецкого языка в качестве второго иностранного по направлению «Сервис» является получение студентами коммуникативных навыков для работы в сфере своей специализации. Студенты получают первичные навыки чтения, говорения (монологической и диалогической речи), перевода с последующим закреплением, что соответствует требованиям, установленным федеральным государственным стандартом подготовки бакалавров.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Иностранный язык (второй)» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Иностранный язык (второй)» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 3);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен, зачет.

Б1.В. 05 «Технология и организация развлечений (анимационный сервис)»

Цели и задачи дисциплины:

сформировать у студентов теоретические знания и практические умения по технологии и организации развлечений в туристской деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Технология и организация развлечений (анимационный сервис)» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их

потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Технология и организация развлечений (анимационный сервис)» должен обладать следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК – 9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 06 «Организационно-правовое обеспечение социально-культурного сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

ознакомление студентов с основными направлениями организационно-правового обеспечения социально-культурного сервиса и туризма в Российской Федерации, формирование умений их грамотного применения в профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Организационно-правовое обеспечение социально-культурного

сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Организационно-правовое обеспечение социально-культурного сервиса» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК – 1);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1.В. 07. «Налоги и налогообложение предприятий сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

дать студентам базовые теоретические знания в области налогов и налогообложения предприятия сервиса, формирование общекультурных компетенций и компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Налоги и налогообложение предприятий сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Налоги и налогообложение предприятий сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 08 «Экономический анализ предприятий сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

с помощью анализа изучаются тенденции развития, исследуются факторы изменения результатов деятельности, обосновываются планы и управленческие решения, осуществляется контроль за их выполнением, выявляются резервы повышения эффективности производства, оцениваются результаты деятельности предприятия, вырабатывается экономическая стратегия его развития.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Экономический анализ предприятия сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Экономический анализ предприятия сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 2);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 09 «Организация гостиничной деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

- приобретение слушателями теоретических знаний о средствах размещения, и их основных типах;
- освоение знаний об особенностях гостиничных рынков различных регионов мира;
- о классификации средств размещения и основных критериях классификации,
- об особенностях организации обслуживания в гостиничном бизнесе,
- формирование системы знаний и представлений о современных технологических процессах при оказании гостиничных услуг
- приобретение знаний об основных сегментах потребителей услуг на предприятиях индустрии гостеприимства;
- об организационно-управленческой структуре на предприятиях гостиничной индустрии;
- формирование системы знаний об основных нормативных и законодательных актах, стандартах, нормах и правил, действующих в сфере гостиничного сервиса;
- приобретение первичных знаний о технологии оказания услуг различными службами гостиницы, а также должностных инструкциях и требованиях к персоналу гостиничного предприятия;
- формирование навыков оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях отрасли требованиям нормативной документации.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Организация гостиничной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники: производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Организация гостиничной деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 10. «Организация услуг питания»

Цели и задачи дисциплины:

формирование теоретических знаний и практических навыков в области организации питания в гостиничных, ресторанных, туристских и спортивных комплексах

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Организация услуг питания» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями

потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Организация услуг питания» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 11 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Цели и задачи дисциплины:

Представление о понятиях базовых принципов технологий в сфере туристских услуг и изучение особенностей туристического предпринимательства в сфере туризма.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» должен обладать следующими компетенциями:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен и курсовая работа.

Б1.В. 12. «Технология и организация экскурсионных услуг»

Цели и задачи дисциплины:

формирование, расширение и систематизация знаний в области экскурсоведения; формирование общекультурных компетенций и компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Технология и организация экскурсионных услуг» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Технология и организация экскурсионных услуг» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 13. «Транспортное обслуживание в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

создание системы представлений об общих особенностях транспортного обслуживания и логистики в сфере туризма с учетом содержательной специфики соответствующего направления и профиля подготовки

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих

дисциплину «Транспортное обслуживание в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Транспортное обслуживание в сервисе» должен обладать следующими *общекультурными компетенциями*:

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК – 8);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1.В. 14 «Специальные виды сервисной деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

создание системы представлений об общих особенностях транспортного обслуживания и логистики в сфере туризма с учетом содержательной специфики соответствующего направления и профиля подготовки

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Специальные виды сервисной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Специальные виды сервисной деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 15 «Сервисная деятельность»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Сервисная деятельность» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Сервисная деятельность» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК–9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В.16 «Сервисология»

Цели и задачи дисциплины:

Цель – создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей на основе феномена и инновационных процессов и явлений, методах удовлетворения потребностей в услугах сферы туризма и сервиса.

Задачами курса являются изучение системы потребностей, их генезис, влияние психофизиологических возможностей индивида на систему стимулов и формирование потребностей, способов и средств удовлетворения потребностей в туристском продукте.

Учебные задачи дисциплины:

- изучить теоретические и методологические основы человекознания;
- познакомить студентов с основными теориями потребностей;
- рассмотреть труд как средство удовлетворения человеческих потребностей;
- сформировать базовые знания удовлетворения потребностей в сфере туризма;
- знать основные теории мотиваций;
- уметь диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской и сервисной индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению учитывая знание потребностей человека;
- владеть навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека;
- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);
- владеть навыками формирования потребностей человека;
- владеть технологиями управления потребностями человека.
- познакомить студентов с основными способами и средствами удовлетворения потребностей человека.
- научить студентов методам и стратегиям осуществления эффективного удовлетворения потребностей в современном мире.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Сервисология» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая и сервисная деятельность

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Сервисология» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК – 7);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1.В. 17.«Информационные технологии в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов системы знаний профессионального использования современных информационных технологий для автоматизации, обработки и анализа сервисной информации, а так же принятия решений на предприятиях социально-культурного сервиса;

выработка у студентов практических навыков работы с современными программными продуктами, используемыми на предприятиях сервиса.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Информационные технологии в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Информационные технологии в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

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 (ОПК – 1);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК – 7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 18. «Менеджмент в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

- приобретение знаний об основных, теоретических и практических проблемах современного менеджмента;
- формирование, расширение и систематизация знаний в области менеджмента на предприятиях сферы сервиса: сущность, содержание и основные понятия менеджмента;
- систематизация знаний о специфике менеджмента в сфере сервиса;
- расширение знаний об особенностях организации работ по управлению предприятием сферы сервиса: организационная структура, методы управленческой деятельности;
- привитие навыков использования нормативной, правовой информации и справочных материалов, применяемых в менеджменте сервиса;
- развитие практических навыков анализа причины неудач в работе предприятия сферы сервиса, а также использования понятийно-терминологического аппарата;
- формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Менеджмент в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Менеджмент в сервисе» должен обладать следующими компетенциями:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 19. «Маркетинг в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

сформировать у обучающихся готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, понимания специфики комплекса маркетинга предприятия сервиса.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Маркетинг в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся

выпускники, организационно-управленческая, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Маркетинг в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК – 1);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК – 6).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1.В. 20 Основы бухгалтерского учета на предприятиях сервиса

Цели и задачи дисциплины:

- ознакомиться со спецификой учета деятельности предприятий туризма; освоить особенности организации и методики бухгалтерского учета в туристской индустрии; основными способами учета на предприятиях туризма.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы бухгалтерского учета на предприятиях сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в

соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Основы бухгалтерского учета на предприятиях сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть
Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору
Б1.В.ДВ.01.01. История сервиса

Цели и задачи дисциплины:

ознакомление студентов с основными методами предложения покупателям имеющийся товар и оказать им помощь в получении наибольшей пользы от приобретенного товара.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Истории сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и

нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «История сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.01.02. Этнокультурные факторы в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

ознакомление студентов с основными обычаями и традициями народов, с особенностями их материальной и духовной культуры, этикой и эстетикой.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Этнокультурные факторы в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Этнокультурные факторы в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.01.03. Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к трудовой деятельности

Цели и задачи дисциплины:

Цели:

- познакомить студентов с основами организации трудовой деятельности;
- способствовать формированию готовности у лиц с ограниченными возможностями здоровья к взаимодействию с трудовым коллективом, подготовка к прохождению производственной практики.
- способствовать ориентации студентов в основных вопросах организации трудовой деятельности;

– способствовать осмыслению студентами своих будущих профессиональных обязанностей.

Задачи дисциплины:

- рассмотреть понятие, этапы и особенности трудовой адаптации;
- разъяснить гарантии трудовой занятости лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- обучить навыкам взаимодействия с трудовым коллективом в период первичной адаптации;
- формировать толерантные отношения в трудовом коллективе.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к трудовой деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к трудовой деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК – 8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.02.01. Поведение потребителей и маркетинговые коммуникации в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

- изучение теоретико-методологических оснований поведения потребителей, методов управления поведением потребителей на рынке сервисных услуг в современных условиях.

- приобретение теоретического и практического опыта работы с различными группами потребителей, воздействия на них с помощью средств маркетинговых коммуникаций.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Поведение потребителей и маркетинговые коммуникации в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Поведение потребителей и маркетинговые коммуникации в сервисе» должен обладать следующими

компетенциями:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачёт.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.02.02. «Рыночные стратегии на рынке сервисных услуг»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов современного подхода к управлению предприятием с позиций анализа их стратегических позиций и стратегического планирования деятельности, а также приобретение необходимых навыков и практического опыта по их применению в конкретных кризисных ситуациях.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Рыночные стратегии на рынке сервисных услуг» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Рыночные стратегии на рынке сервисных услуг» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.03.01. Методы научных исследований в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов профессиональных исследовательских навыков и умения проводить и грамотно строить самостоятельное научное исследование.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Методы научных исследований в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Методы научных исследований в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.03.02. Статистика индустрии сервиса

Цели и задачи дисциплины:

овладение комплексом современных методов сбора, обработки, обобщения и анализа статистической информации, для изучения тенденций и закономерностей развития массовых социально-экономических явлений.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Статистика индустрии сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Статистика индустрии сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.04.01. «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

- приобретение студентами теоретических знаний в области

планирования деятельности предприятий сферы сервиса;

- исследование специфики планирования деятельности туристских и иных предприятий сервиса;
- развитие умений студентов по разработке отдельных подразделов текущих и бизнес – планов предприятий.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» должен обладать следующими компетенциями:

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3);

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК – 1);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен, зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.04.02. Современные сервисные технологии предоставления услуг

Цели и задачи дисциплины:

освоение системы научно - практических знаний в сфере сервиса. Приобретение практических навыков и умений в процессе разработки и внедрения: сервисного продукта, регламентов в отношении процессов управления сервисным предприятием, производства, продажи и оказания услуг. Формирование профессиональных знаний и развитие необходимых навыков для поддержания высокого уровня сервиса при обслуживании.

Задачи:

- систематизация знаний о специфике услуг как товара, создания ценности услуг на всех стадиях жизненного цикла на основе изучения поведения потребителей и принятия ими решения, через понимание теории организации обслуживания;
- систематизация знаний, умений и навыков о принципах, процедурах и стандартов взаимодействия с клиентами, принятые на предприятиях сервиса.
- ознакомление с современными технологиями в сфере производства и реализации услуг
- анализ актуальных тенденций в области сервиса.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Современные сервисные технологии предоставления услуг» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в

соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Современные сервисные технологии предоставления услуг» должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен, зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.05.01. Администрирование в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков документирования на основе современных требований, предъявляемых к составлению и оформлению управленческих документов в социально-культурном сервисе и туризме

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Администрирование в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и

нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Администрирование в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 3);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.05.02. Документационное обеспечение управления в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков документирования на основе современных требований, предъявляемых к составлению и оформлению управленческих документов в социально-культурном сервисе и туризме

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Документационное обеспечение управления в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Документационное обеспечение управления в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

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 (ОПК-1);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть
Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору
Б1.В.ДВ.06.01. Сервисная эргономика

Цели и задачи дисциплины:

приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области гуманизации труда и сферы быта, индивидуализации окружающей человека природной и социальной среды с учетом его потребностей и требований к физическому и психическому комфорту, обеспечения безопасности окружающей среды для здоровья.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Сервисная эргономика» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Сервисная эргономика» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 5);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК – 6);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК – 12).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и

видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.06.02. «Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Цели и задачи дисциплины:

формирование представления об управлении персоналом, знаний, умений и навыков формирования эффективной системы управления персоналом, обеспечивающей конкурентоспособность предприятия сервиса в долгосрочной перспективе.

Задачи: формирование современных навыков управленческой деятельности; изучение принципов разработки и реализации оптимальных кадровых решений; изучение методики подбора и обучения персонала на предприятиях сервиса; формирование навыков оценки эффективности управления человеческими ресурсами.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Управление персоналом на предприятиях сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Управление персоналом на предприятиях сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.07.01. Исследования и информация в сфере гостеприимства

Цели и задачи дисциплины:

- формирование у студентов исследовательского подхода к изучению рыночных процессов в сфере гостеприимства;

- приобретение теоретического и практического опыта анализа информации.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Исследования и информация в сфере гостеприимства» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Исследования и информация в сфере гостеприимства» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет, экзамен, курсовая работа.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.07.02. Региональная инфраструктура рынка сервисных услуг

Цели и задачи дисциплины:

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Региональная инфраструктура рынка сервисных услуг» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Региональная инфраструктура рынка сервисных услуг» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет, экзамен, курсовая работа.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.08.01. Основы санаторно-курортного дела

Цели и задачи дисциплины:

сформировать понимание о современных методах и технологиях организации сервиса в современных санаторно-курортных комплексах, способствующих подготовке грамотных специалистов с учетом содержательной специфики соответствующего направления и профиля подготовки.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы санаторно-курортного дела» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Основы санаторно-курортного дела» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК – 7);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК – 2);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК – 2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.08.02. Рекреационный сервис

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов комплекса основных понятий,

составляющих основу знаний по курортологии и лечебно-оздоровительному туризму как совокупности видов деятельности в сфере организации оздоровления, лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Рекреационный сервис» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Рекреационный сервис» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть
Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору
Б1.В.ДВ.09.01. Экономика индустрии сервиса

Цели и задачи дисциплины:

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков об отраслевой дифференциации экономики и ее особенностях применительно к сфере индустрии сервиса

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Экономика индустрии сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Экономика индустрии сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК – 2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК – 3);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК – 10).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть
Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору
Б1.В.ДВ.09.02. Контроль качества процесса сервиса

Цели и задачи дисциплины:

формирование системы знаний, умений и владений в области контроля качества процесса сервиса как основы для обеспечения их конкурентоспособности в соответствии с требованиями современного рынка.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Контроль качества процесса сервиса» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Контроль качества процесса сервиса» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.10.01. «Инновации в сервисной деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

- сформировать у студентов систему ориентирующих знаний в сфере инноваций в социально- культурной деятельности;
- дать студентам целостное представление о сущности инновационных процессов;
- сформировать умения в области маркетинговых, социально- педагогических и др. инновационных технологий в социокультурной сфере;
- овладеть навыками, необходимыми для совершенствования собственной профессиональной деятельности на основе правильного определения и переосмысления своего места и роли в инновационном процессе.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Инновации в сервисной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Инновации в сервисной деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке

эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.10.02 «Диверсификация сервисной деятельности»

Цели и задачи дисциплины:

приобретение студентами теоретических знаний в области диверсификации сервисной деятельности, исследование специфики диверсификации сервисной деятельности туристских и иных предприятий сервиса, развитие у студентов умений взаимодействия с потребителями, выявление их нужд и особенностей повседневной жизни.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Диверсификация сервисной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Диверсификация сервисной деятельности» должен обладать следующими *компетенциями*:

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – экзамен.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.11.1 «Технологии продаж»

Цели и задачи дисциплины:

позволяет рассмотреть теоретические, методические и прикладные аспекты процесса формирования отношений купли-продажи на потребительском рынке. Дисциплина ориентирована на получение теоретических знаний и практических навыков в области исследования, организации и обеспечения социально-экономической эффективности отношений купли-продажи в сфере услуг.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Технологии продаж» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, организационно-управленческая деятельность, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Технологии продаж» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 4);
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК – 1);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК- 8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

Б1. В. Вариативная часть

Б1.В.ДВ. Дисциплины по выбору

Б1.В.ДВ.11.02 «Коммуникации с потребителем в сервисе»

Цели и задачи дисциплины:

формирование у обучающегося современных знаний по вопросам делового поведения и формам делового общения, с целью повышения их конкурентоспособности и привлекательности на рынке.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Коммуникации с потребителем в сервисе» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, сервисная деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Коммуникации с потребителем в сервисе» должен обладать следующими *компетенциями*:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачет.

ФТД Факультативные дисциплины

ФТД.1 Инфокоммуникационные технологии в сервисе

Цели и задачи дисциплины:

Формирование у студентов системы знаний об инфокоммуникационных технологиях (ИКТ), об особенностях образовательного процесса, об основных нормативно-правовых документах, регулирующих деятельность образовательных учреждений.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники, производственно-технологическая деятельность.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, освоивший дисциплину «Инфокоммуникационные технологии в сервисе», должен обладать следующими компетенциями:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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 (ОПК-1);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков в области, а также объектов и видов профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачёт.

ФТД.2 Основы проектной деятельности

Цель дисциплины - дать представление об основах проектной деятельности в социальной сфере.

В рамках курса предполагается сосредоточить внимание на усвоении определенной системы понятий, наборов технологических приемов проектирования. В основе курса должны стоять как обзор основ проектной

деятельности, так и обучение практическим навыкам социального проектирования, которые формируются в зависимости от профессиональных и квалификационных требований.

Учебные задачи курса: изложение вопросов методологии и понятийного аппарата проектной деятельности; формирование представления о подходах и методах социального проектирования и развитие навыков применения инструментария проектного менеджмента в разработке и реализации социальных проектов; обучение методам презентации и защиты социального проекта.

В результате освоения программы «Основы проектной деятельности» студент должен:

Знать: основные подходы к работе в коллективе, приемы формирования команды, этапы разработки социального проекта, экспертизы, презентации и управления.

Уметь: разрабатывать и составлять социальный проект.

Владеть: терминологией основ проектной деятельности в социальной сфере.

Наименование разделов дисциплины:

- проекты и проектная деятельность в современной жизни;
- разработка социального проекта;
- бюджет социального проекта;
- презентация и предварительная экспертиза социального проекта;
- управление реализацией социального проекта.

Область профессиональной деятельности бакалавров, осваивающих дисциплину «Основы проектной деятельности» включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений

Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

Студент, освоивший дисциплину «Основы проектной деятельности», должен обладать следующими компетенциями:

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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 (ОПК-1);

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма контроля

Промежуточный контроль – зачёт.