

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол  
Ученого совета №   1    
от 30.08.2017



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор  
Я.П. Силин

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ СЕРВИС

Программа академического бакалавриата 2016 г. приема

Рекомендована Ученым советом института  
Торговли, питания и сервиса

Председатель   
(подпись)  
Бортник Б.И.  
(Фамилия И.О.)  
29.08.2017  
(дата)

Рекомендована Советом по УМВ и КО

Председатель   
(подпись)  
Рогожин С.А.  
(Фамилия И.О.)  
30.08.2017  
(дата)

Одобрена на заседании кафедры  
Туристического бизнеса и гостеприимства

Зав. кафедрой   
(подпись)  
Курилова Е.В.  
(Фамилия И.О.)  
28.08.2017  
(дата)

Екатеринбург  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
1.1 Цель основной профессиональной образовательной программы.....	3
1.2 Срок получения образования по программе БАКАЛАВРИАТА.....	4
1.3 Объем программы БАКАЛАВРИАТА .....	4
Раздел 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
2.1 Область профессиональной деятельности выпускника.....	4
2.2 Виды и задачи профессиональной деятельности выпускника.....	5
2.3 Планируемые результаты освоения ОПОП .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.4 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации основной профессиональной образовательной программы .....	8
Раздел 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	9
Раздел 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН .....	10
4.1 Программы рабочих программ дисциплин .....	10
4.2 Аннотации к рабочим программам дисциплин .....	11
Раздел 5. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК .....	36
5.2 Программа ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	37
5.3 Программа производственной (преддипломной) практики .....	38
Раздел 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	38
6.1 Фонды оценочных средств для текущей, .....	38
промежуточной аттестации .....	38
6.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	39
для государственной итоговой аттестации .....	39
Раздел 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ.....	39
7.1 Методические рекомендации .....	39
по выполнению курсовых работ .....	39
7.2 Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы.....	40
Раздел 8. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	40

## РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основная профессиональная образовательная программа (далее - ОПОП) высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Международный сервис» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную Федеральным Государственным образовательным учреждением высшего образования «Уральский государственный экономический университет» (далее ФГБОУ ВО УрГЭУ, университет). ОПОП разработана с учетом потребностей регионального рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее - ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1169 от 20.10.2015 и законодательства Российской Федерации в сфере образования.

Данная ОПОП регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, средства и процедуры оценки качества подготовки выпускников и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных курсов (модулей) и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также программы практик, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующих образовательных технологий.

Образовательная деятельность по данной образовательной программе осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

### 1.1 ЦЕЛЬ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы – подготовка кадров для управления в сфере сервиса, обладающих необходимыми компетенциями, сильными аналитическими основами и

лидерскими качествами, опытом выполнения проектов и навыками командной работы, позволяющими эффективно участвовать в решении задач повышения конкурентоспособности в сфере сервиса.

## 1.2 СРОК ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ БАКАЛАВРИАТА

Срок получения образования по программе бакалавриата: в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, вне зависимости от применяемых образовательных технологий, составляет 4 года.

## 1.3 ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

Объем программы бакалавриата составляет 240 зачетных единиц (далее – з.ед.), вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы бакалавриата с использованием сетевой формы, реализации программы бакалавриата по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренному обучению.

Объем программы бакалавриата в очной форме обучения, реализуемой за один учебный год, составляет 60 з.ед. без учета факультативных дисциплин.

1 з.ед. соответствует 36 академическим часам (при продолжительности академического часа 45 минут).

## РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 2.1 ОБЛАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

Подготовка выпускника по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Международный сервис» направлена на осуществление профессиональной деятельности в качестве специалистов и руководителей предприятий, различных организационно-правовых форм и форм собственности в сфере сервиса.

Таким образом, область профессиональной деятельности выпускника программы включает:

- предприятия любой организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие, государственные, муниципальные), в которых выпускники работают в качестве исполнителей или руководителей младшего, среднего уровня в различных службах аппарата управления;
- органы государственного и муниципального управления;
- структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.

## 2.2 ВИДЫ И ЗАДАЧИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, готов решать следующие **профессиональные задачи**:

### **организационно-управленческая деятельность:**

ОУД-1 - участие в планировании деятельности предприятий сервиса;

ОУД-2 - участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

ОУД-3 - участие в организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса, формировании клиентурных отношений;

ОУД-4 - выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

ОУД-5 - оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

### **научно-исследовательская деятельность:**

НИД-1 - разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

НИД-2 - участие в исследованиях потребительского спроса;

НИД-3 - мониторинг потребностей;

НИД-4 - участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

НИД-5 - участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

**производственно-технологическая деятельность:**

ПТД-1 - выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

ПТД-2 - разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

ПТД-3 - внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

ПТД-4 - мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

**сервисная деятельность:**

СД-1 - проведение экспертизы и или диагностики объектов сервиса;

СД-2 - выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

СД-3 - обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

СД-4 - предоставление услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

## 2.3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Результаты освоения образовательной программы определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, опыт и личностные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения данной основной образовательной программы выпускник должен обладать следующими компетенциями, определенными ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01Сервис.

Взаимосвязь формируемых компетенций, профессиональных задач, учебных дисциплин и практик представлена в матрице компетенций (приложение 2) .

Этапы формирования компетенций представлены в картах формирования компетенций.

Таблица 1 - Компетенции выпускника основной образовательной программы

Компетенции	Код
<b>Общекультурные (ОК) компетенции, определенные ФГОС ВО</b>	
способность использовать основы философских знаний анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК-1
способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	ОК-2
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3
способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
способность к самоорганизации и самообразованию	ОК-5
способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	ОК-6
способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	ОК-7
готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	ОК-8
<b>Общепрофессиональные (ОПК) компетенции, определенные ФГОС ВО</b>	
способность 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
готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ОПК-2
готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3
<b>Профессиональные (ПК) компетенции, определенные ФГОС ВО</b>	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	
готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1
готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-2
<b>научно-исследовательская деятельность:</b>	
готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4
готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5
<b>производственно-технологическая деятельность:</b>	
готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6
готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7
<b>сервисная деятельность:</b>	
способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-8
способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности	ПК-9
готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10
готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-11
готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК-12

## 2.4 СВЕДЕНИЯ О ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМ СОСТАВЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Реализация программы бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях договоров гражданско-правового характера.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет не менее 70%.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников. Реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 70%.

Доля работников из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой



программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 10%.

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Образовательная деятельность по образовательной программе проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками университета и (или) лицами, привлекаемыми университетом к реализации образовательной программы на иных условиях;

- в форме самостоятельной работы обучающихся;

- в иных формах.

Учебный план содержит перечень дисциплин, практик, аттестационных испытаний государственной итоговой аттестации обучающихся, других видов учебной деятельности с указанием их объема в зачетных единицах, последовательности и распределения по периодам обучения, объем контактной и самостоятельной работы обучающихся в академических часах.

Объем часов контактной работы включает в себя:

1) часы из учебного плана, отводимые на:

- лекции;

- практические (семинарские) занятия;

- лабораторные работы;

2) часы, определяемые нормами времени для расчета объема учебной нагрузки профессорско-преподавательского состава и отводимые на:

- индивидуальные и (или) групповые консультации, включая консультации перед промежуточной аттестацией в форме экзамена, интернет-консультации;

- аттестационные испытания промежуточной аттестации (экзамен, зачет, зачет с оценкой, курсовая работа (проект));

- консультации при подготовке выпускной квалификационной работы;

- текущую и промежуточную аттестации практики.

Для каждой дисциплины и практики указывается форма промежуточной аттестации обучающихся.

В календарном учебном графике указаны периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул. В заочной форме данная программа не реализуется.

Учебные планы и календарные учебные графики для очной и заочной (при наличии контингента) форм обучения прилагаются.

## РАЗДЕЛ 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

### 4.1 ПРОГРАММЫ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН

Рабочие программы дисциплин содержат:

- цели освоения дисциплины;
- перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы,
- объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся;
- содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий;
- перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине;
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ;
- перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ;
- перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины ;

- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины;
- перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости);
- описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается проведением интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, иных активных форм обучения.

## 4.2 АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН

Аннотации к рабочим программам дисциплин ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Международный сервис» представлены в таблице 2.

Таблица 2 Аннотации к рабочим программам дисциплин ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Международный сервис»

### **ИСТОРИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об историческом пути России, основных этапов её экономического развития, понимание закономерностей и особенностей истории России с древнейших времен и до наших дней в контексте всемирной и европейской истории, приобщение студентов к социальному опыту, духовным, нравственным, культурным ценностям предшествующих поколений россиян, введение в круг исторических проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности, выработка навыков получения, анализа и обобщения исторической информации. Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные закономерности мирового исторического процесса;  
особенности исторического развития России на основе изучения исторических фактов;  
важнейшие достижения культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития

Уметь:

анализировать процесс развития России в контексте мировой (в т.ч. европейской) истории и с учетом ее исторически сложившейся социокультурной, политической и экономической специфики;

логически мыслить, вести научные дискуссии;

работать с разноплановыми источниками, осуществлять эффективный поиск информации и критики источников;  
преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;  
формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;  
оперировать полученными знаниями, самостоятельно извлекать их из исторических источников, анализировать и оценивать факты, явления, события, раскрывать причинно-следственные связи между ними; ориентироваться в своеобразии культурно-исторических, экономических, природных особенностях важнейших российских регионов

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать  
логическое мышление, навыки ведения научных дискуссий; навыки работы с разноплановыми источниками, осуществления эффективного поиска информации и критики источников

### **ФИЛОСОФИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование целостного мировоззрения и ориентации на общечеловеческие ценности выпускника вуза квалификации бакалавра, развитие его методологической культуры, совершенствования аналитических способностей, его умения ориентироваться в проблемном поле различных философских концепций и установок. В построении курса учитывается, что философская концепция человека есть концепция человека в его отношении к миру

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления;

структуру, формы и методы научного познания, их эволюцию;

условия формирования личности, ее свободы, ответственности за сохранение жизни,

природы, культуры, понимать роль насилия и ненасилия в истории и человеческом

поведении, нравственных обязанностей человека по отношению к другим и самому себе;

быть знакомым с важнейшими отраслями и этапами развития гуманитарного и социально-экономического знания, основными мировыми и отечественными научными школами, направлениями, концепциями, источниками гуманитарного знания и приемами работы с ними;

Уметь:

анализировать тексты по социально-экономическим и гуманитарным проблемам с

использованием категориального аппарата философского знания;

применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы и методы диалектического анализа в решении научных, профессиональных и житейских проблем;

применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения

культурного уровня, профессиональной компетентности

Владеть

навыками целостного подхода к анализу проблем общества, понимая связь принимаемых экономических решений с политическими, социальными, экологическими и духовными процессами развития общества

навыками целостного подхода к анализу проблем общества, понимая связь принимаемых экономических решений с политическими, социальными, экологическими и духовными процессами развития общества

### **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

Целью изучения дисциплины «Иностранный язык» является формирование коммуникативной языковой компетенции, которая состоит из лингвистического, социолингвистического и прагматического компонентов.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов компетенции способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- лексико-грамматический материал в объеме программы учебной дисциплины.

Уметь:

- логически верно аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на иностранном языке в сфере профессиональной коммуникации;
- работать с компьютером как средством управления информацией на иностранном языке;

Владеть /быть в состоянии продемонстрировать:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации на иностранном языке;

### **РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Целью освоения дисциплины является формирование и совершенствование языковой компетенции студента.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные понятия лингвистики, языковую норму, ее роль в становлении и функционировании литературного языка;

стилистическое расслоение современного русского языка, функциональные стили литературного языка;

нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;

Уметь:

различать тексты по их принадлежности к стилям;

создавать тексты научного и официально-делового стилей в жанрах, соответствующих требованиям профессиональной подготовки студентов; осуществлять подготовку к ораторскому выступлению;

анализировать речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками продуцирования текстов в устной и письменной формах в соответствии с требованиями, предъявляемыми к тому или иному речевому жанру

### **МАТЕМАТИКА**

- Целью освоения дисциплины является обучение студентов фундаментальным методам исследования переменных величин, развитие у студентов логического мышления, необходимого для изучения профессиональных дисциплин, формирование математической культуры, создание естественно - научной базы для изучения специальных дисциплин.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности 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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные понятия, идеи и факты, алгебры и геометрии, математического анализа, теории вероятностей и математической статистики;

-основные экономико-математические модели, необходимые для решения профессиональных задач, а также возможности компьютерной обработки этих моделей.  
 Уметь: выбирать адекватные математические методы для решения теоретических и прикладных задач;  
 -осуществлять поиск решения математических задач;  
 -применять ИТ-технологии для решения типовых задач высшей математики;  
 -использовать математический язык и математическую символику при построении организационно-управленческих моделей;

### **ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об информации, информационных процессах, технологиях обработки данных и об информационных технологиях, применяемых в сервисе; о роли информатики и месте информатики в современном обществе; раскрытие возможностей информационного подхода при решении профессиональных задач; формирование базового уровня владения стандартными технологиями обработки и анализа данных в своей сервисной деятельности, определенного уровня культуры в информационной деятельности; развитие навыков использования информационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.  
 Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности  
 В результате освоения дисциплины студент должен:

- Знать: основные термины и понятия информатики: информация, данные, знания, информационный ресурс общества;
- способы представления и измерения количества информации в компьютере;
- общие принципы устройства и работы персонального компьютера;
- операционные системы и программные средства для работы на персональном компьютере;
- методы анализа и обработки данных;
- способы защиты данных
- виды и алгоритм выполнения работ по подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.) и выступлений;
- информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сервисной деятельности;
- Уметь: ориентироваться на рынке аппаратного и информационного обеспечения для работы в своей профессиональной деятельности;
- работать в операционной системе Windows;
- обслуживать носители информации;
- осуществлять сбор, накопление и систематизирование информации в своей предметной области, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
- применять офисное программное обеспечение и другие информационные технологии для обработки текстовой, числовой, графической информации;

использовать средства автоматизации для решения профессиональных задач

### **СОЦИОЛОГИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов понимания проблем современного общества и социального контекста профессиональной деятельности, изучение закономерностей функционирования и развития общества, социальных институтов, личности, взаимодействия общества и личности.  
 Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:  
 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные и культурные различия  
 Готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей  
 В результате освоения дисциплины студент должен:  
 Знать:

- понятия «культуры», типы культуры и её роль в обществе;

Правила работы с социальной информацией

Уметь:

- использовать знания данных социологических понятий для понимания взаимодействия людей в трудовых и других коллективах.

- связать научно-технические и социальные проблемы

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками анализа материалов социологических исследований, в том числе связанных с изучением поведения потребителей.

### **БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов компетенций, знаний и практических навыков, необходимых для обеспечения безопасной деятельности человека во всех сферах его обитания, в том числе в процессе профессиональной деятельности и в условиях чрезвычайных ситуаций.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы анализа естественных и антропогенных опасностей;

- правила техники безопасности, пожарной безопасности

- методы измерения и оценки условий труда

Уметь:

- анализировать и оценивать степень риска проявления вредных и опасных факторов системы «человек - среда обитания»;

- оказывать первую помощь при травмах, ожогах, отравлениях

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

### **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Целью освоения дисциплины является ознакомление студентов с основами сервисной деятельности, которая направлена на удовлетворение разнообразных потребностей человека, что позволяет отчетливее представить разработку и апробацию моделей производства сервисных услуг.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Уметь:

- выделять и учитывать психологические особенности потребителей

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками взаимодействия с потребителями в контактной зоне

### **ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И МЕТРОЛОГИИ**

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; Готовности к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов  
В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- виды и категории стандартов, законодательную и нормативную базу обеспечения единства измерений
- основные понятия метрологии и стандартизации, основы классификации методов и средств измерений, понятие и назначение метрологических характеристик, структуру Государственной метрологической службы РФ и задачи ее подразделений

Уметь:

- применять законодательную и нормативную базу системы обеспечения единства измерений и технического регулирования
- применять принципы стандартизации и обеспечения единства измерений в деятельности по контролю качества материалов и услуг

### **ПРАВОВЕДЕНИЕ**

Целью освоения дисциплины является подготовка бакалавра, обладающего набором компетенций, включающих знание, понимание и навыки в области права, способного к творческому и самостоятельному осмыслению и практическому применению полученных знаний в своей профессиональной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные положения, понятия и категории правоведения, их содержание

Уметь:

объяснять содержание основных понятий, категорий теории права, гражданского и трудового права, содержание прав, обязанностей и ответственности субъектов как участников гражданских, трудовых правоотношений; различать источники права, субъектов права; использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности; применять методы и средства познания для повышения уровня правовой культуры;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками применения правовых знаний,

навыками использования нормативно-правовых актов с точки зрения конкретных условий реализации; навыками выбора соответствующих закону форм поведения и действий в типичных жизненных ситуациях, урегулированных правом

### **ЭКОЛОГИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об экологии, понимание закономерностей устройства и функционирования экосистем, получение представлений о влиянии человека на окружающую среду.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность к самоорганизации и самообразованию

готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

В результате освоения дисциплины студент должен:

- Знать: Структуру и особенности функционирования экосистем;
- Характеристику основных групп живых организмов входящих в экосистемы;
- Влияние факторов окружающей среды на экосистемы;
- Причины возникновения глобальных экологических проблем;

Уметь:

- Оценить влияние предприятий на окружающую среду;
- Проанализировать природоохранную деятельность предприятий;



– Выявлять основные проблемы воздействия предприятий на окружающую среду.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

Навыками оценки влияния на окружающую среду;

Навыками решения экологических проблем

### **СТАТИСТИКА**

Целью освоения дисциплины является формирование у бакалавров целостного представления о современном статистическом инструментарии, понимание особенностей различных видов статистических данных и применение статистических методов в условиях рыночной экономики для экономического анализа.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные статистические методы;
- о способах и средствах получения, хранения и переработки информации

Уметь:

- подбирать источники для подготовки литературного обзора по научной проблеме при подготовке письменных работ (рефератов, статей, контрольных и т.д.) и выступлений;
- использовать методы решения стандартных задач профессиональной деятельности;
- применять информационно-коммуникационные технологии в процессе решения задач профессиональной деятельности

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности

### **ЭКОНОМИКА**

Целью освоения дисциплины экономического образа мышления, позволяющего анализировать деятельность субъектов микроэкономики.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия микроэкономики и макроэкономики, методы микро – макроэкономического анализа, отличительные признаки различных моделей рынка;
- экономические показатели, характеризующие деятельность экономических субъектов, принципы экономического поведения фирм на товарных и ресурсных рынках;
- условия общего рыночного равновесия и особенности реальной экономики

Уметь:

- использовать ресурсы библиотек и сети Интернет, в целях проведения научных исследований, подготовке письменных работ (рефератов, статей, контрольных и т.д. )

### **КУЛЬТУРОЛОГИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на развитие гармоничной личности студента, его общей культуры и эрудиции, воспитание общечеловеческих и национальных духовных ценностей. Формирование научных представлений студентов о картинах и образах мира, свойственных разным историческим эпохам и типам культур. Формирование у студентов способности понимания языка культуры.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

Различные формы и типы культур, основные культурно-исторические центры и регионы мира, закономерности их функционирования и развития; язык и символы различных культур, их основные культурные коды.;

Уметь:

Применять эти знания на практике в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; быть способным к диалогу как способу отношения к культуре и обществу, приобрести опыт освоения культуры (республики, края, области)

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

Приемами межкультурного взаимодействия

### **ПСИХОЛОГИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов профессиональных компетенций, освоения системы психологических знаний, умений выявлять, описывать и объяснять психологические факты, явления и процессы как в реальной жизни, так и в профессиональной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные закономерности взаимодействия человека и общества, особенности этих процессов в современном российском обществе;

- норм, регулирующих отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде, основные закономерности и формы регуляции личностного и социального поведения при разработке социальных проектов, демонстрируя уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений

- организовывать работу малых коллективов исполнителей, в том числе при разработке инновационных проектов

- психологические особенности потребителя в сфере услуг;

- специфические особенности сервисной деятельности

Уметь:

- проводить анализ социально значимых ситуаций, поведения человека в данных ситуациях;

- руководить людьми и подчиняться групповым нормам, отстаивать свою позицию при уважении интересов других людей

осуществлять профилактику негативных психических состояний в коллективе

- регулировать взаимоотношения с потребителем в процессе осуществления сервисной деятельности

- предотвращать конфликтные ситуации в процессе сервисной деятельности

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- психологическим и педагогическим мышлением, наблюдательностью, культурой отношения к людям, общению и поведения

- установкой на использование положений и рекомендаций научной психологии и педагогики в своей жизни и деятельности,

- навыками ведения переговоров

### **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ**

Целью освоения дисциплины является формирование коммуникативной языковой компетенции, которая состоит из лингвистического, социолингвистического и прагматического компонентов, необходимых и достаточных для: свободной ориентации в деловой и профессиональной информации; составления деловой документации и проведения переговоров; эффективной коммуникации с зарубежными специалистами в сфере экономики; решения коммуникативных задач в деловых бизнес поездках за рубеж, а также для дальнейшего образования и самообразования.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Уметь:

-использовать различные типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

-иностранном языком как средством общения для реализации задач деловой коммуникации

### **ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на приобретение знаний и практических навыков, необходимых для овладения самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья способных обеспечить полноценную социальную и профессиональную деятельность индивида.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности поддержания должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

– особенности индивидуального здоровья, физического развития, возможности их коррекции посредством занятий физическими упражнениями

– влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактика профессиональных заболеваний, вредных привычек и увеличение продолжительности жизни

Уметь:

– выполнять индивидуальные комплексы физических упражнений

– проводить самоконтроль при занятиях физическими упражнениями

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности

### **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов профессиональных компетенций, освоения системы психологических знаний, умений выявлять, описывать и объяснять факты, явления и процессы делового общения. Обеспечить развитие профессиональных компетенций, формирующих возможность их эффективного применения в профессиональной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные механизмы общения и взаимопонимания в процессе общения;

- механизм и технологии восприятия деловых партнёров;

- основные закономерности и структурные компоненты взаимодействия людей в профессиональных коллективах;

- причины, виды и способы разрешения конфликтов в деловом общении

- способы организации взаимодействия в профессиональном общении, учитывая психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности;

- коммуникативные правила, приёмы и техники социально-психологического общения и взаимодействия с потребителем;
- принципы, приёмы и методы психологического взаимодействия с потребителем в процессе сервисной деятельности

Уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия в коллективе;
- анализировать личные особенности, собственное поведение и деятельность во взаимодействии с коллективом с целью их совершенствования и эффективности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе делового взаимодействия в коллективе;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками работы в коллективе;
- современными методами психологии в анализе профессионального взаимодействия в деловом общении;
- навыками установления делового контакта с собеседником;
- навыком конструктивно-партнёрских взаимоотношений в коллективе;
- навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе профессионального общения и взаимодействия с коллегами;
- методами повышения эффективности сотрудничества, активности и результативности совместной деятельности в трудовом коллективе

### **МИРОВАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ КУЛЬТУРА**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на владение культурой мышления; способностью к обобщению, анализу; готовности к уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям; толерантности восприятия социальных и культурных различий; формирования осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации; способности выявить логику истории художественного развития человечества через знакомство с выдающимися достижениями культуры и показать специфику различных этапов становления систем художественно-образного видения мира в различные историко-культурные эпохи.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- общие тенденции развития художественной культуры.

Уметь:

- применять теоретические знания и умения в профессиональной практике; подбирать источники для подготовки литературного обзора при подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.).

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

методикой определения культурных различий в течение определенного периода.

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций, связанных с освоением теоретических основ проектирования сервисной деятельности, использованием нормативно-технической базы для осуществления проектной деятельности и формирования сервисного продукта, организацией работы по проектированию сервисных предприятий.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя  
готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов  
готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса  
готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные принципы технологии процесса сервиса, виды клиентских отношений
- теоретические основы проектирования сервисных процессов на основе современных технологий и методов проектирования
- требования потребителя, основные принципы проектирования гостиничного продукта, требования нормативных документов по формированию и предоставлению качественного, безопасного гостиничного продукта

Уметь:

- использовать данные о требованиях потребителей для развития клиентских отношений
- применять современные технологии и методы проектирования, знания сервисной деятельности и управления сервисным предприятием, инновационных технологий в процессе проектирования сервисного продукта
- находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса знаний и навыков, необходимых для квалифицированной постановки и решения задач в экономической деятельности и эффективному использованию средств современной вычислительной техники для их решения

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность 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  
готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия информационных технологий;
- этапы развития информационных технологий;
- основы работы с системами бронирования;
- технологии в Internet и Intranet для ведения бизнеса;
- об управлении проектами с помощью Microsoft Project;

технологии создания бизнес-презентаций;

Уметь:

- ориентироваться на рынке аппаратного и информационного обеспечения работы менеджера;
- самостоятельно решать задачи, связанные с принятием решений в экономических системах на основе изученных методов и приемов работы с информационными технологиями;
- использовать платежные системы электронной коммерции

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать совокупностью средств и методов по обработке информации в туристическом и гостиничном бизнесе технологией проектирования бизнес-процессов в туристической и гостиничной деятельности

### **ВВЕДЕНИЕ В СЕРВИСНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на формирование студентами представления о требованиях к порядку обучения в ВУЗе, обучению и подготовке бакалавров в соответствии с Государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования третьего поколения по направлению сервис, знакомство студентов с учебным планом кафедры и преподавателями, а также об организационных основах и особенностях организации сервисной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций;

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

способность к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- организационные основы сервисной деятельности;
- структуру сервисной отрасли;
- специфику сервиса как особого вида деятельности;
- составляющие индустрии сервиса и их взаимосвязи

Уметь:

- оптимально организовать свое учебное и свободное время;
- составлять доклад, реферат по отраслевой тематике.

### **ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов формирования следующих компетенций

способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные понятия, категории и инструменты, применяемые в аналитических целях; закономерности функционирования современных предприятий сервиса; взаимосвязи между социально-экономическими явлениями, процессами, институтами.

Уметь:

определять цель, задачи, методы проведения аналитических процедур; анализировать статистические и экономические показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.

### **МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплин является ознакомление студентов с основными принципами и аспектами менеджмента. Изучить положения теории и практики сервисной индустрии. Ознакомить студентов с современными нормативными теоретическими аспектами организации сервиса, структурой управления сервисным предприятием, с основными тенденциями в области развития сервисной индустрии, экономическими и социальными последствиями сервисной индустрии.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

готовности к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы организации сервисной деятельности в современной мировой практике  
- нормативную, правовую информацию и справочный материал, применяемый в менеджменте сервисной индустрии;

- принципы управления качеством в процессе организации социально-культурной деятельности  
Уметь:

- распределять функции и организацию работы исполнителей в организациях и предприятиях сервисной индустрии

- принимать оперативные управленческие решения в области сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ**

Целью освоения дисциплины формирование у бакалавров базовых теоретических знаний области современных форм и методов организации сервиса с учетом спроса потребителей предприятиями сервисной сферы

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов формирования следующих компетенций:

способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

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

готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- состав сферы сервисных предприятий
- виды современного сервиса
- методологию предоставления сервисных услуг

Уметь:

- Классифицировать предприятия по видам сервисных услуг
- анализировать существующие формы формы и виды сервиса
- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервисной индустрии и потребителей (клиентов)

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками формирования социальных отношений с гостями в условиях сервисных предприятий

техникой беседы с потребителем сервисных продуктов средствами применения личностных качеств для успешной деятельности в области гостеприимства.

### **ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения учебной дисциплины «Экономика сервисной деятельности» является формирование компетенций, направленных на привитие студентам представления об экономических особенностях развития предприятий сервиса и туризма, основах организации и управления предприятиями сервисного бизнеса, умения рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия индустрии сервиса и туризма.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- Объективные тенденции экономического развития сервиса и туризма;
- закономерности функционирования сервиса как экономической системы;
- взаимодействие экономических процессов в туризме и их социальное содержание

Уметь:

- калькулировать затраты, определять цену и рентабельность производства туристских услуг и сервисного продукта;
- оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия

### **ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ**

Целью освоения дисциплины является формирование коммуникативной языковой компетенции, которая состоит из лингвистического, социолингвистического и прагматического компонентов, необходимых и достаточных для: свободной ориентации в деловой и профессиональной информации; составления деловой документации и проведения переговоров; эффективной коммуникации с зарубежными специалистами в сфере экономики; решения коммуникативных задач в деловых бизнес поездках за рубеж, а также для дальнейшего образования и самообразования.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: - типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Уметь: -использовать различные типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать-иностранном языком как средством общения для реализации задач деловой коммуникации

### **ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

Целью освоения дисциплины является формирование коммуникативной языковой компетенции, для подготовки к осуществлению деятельности в различных сферах экономики, где рабочим языком является иностранный.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: - типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Уметь: использовать различные типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать иностранным языком как средством общения для реализации задач деловой коммуникации

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НИРС**

Целью освоения дисциплины «Организация НИРС» является формирование компетенций, образующих необходимый уровень владения теоретическими и методическими основами планирования, методам организации и проведения исследований, разработки научно-обоснованных выводов и предложений по производству туристских продуктов.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность к самоорганизации и самообразованию



готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы организации научной деятельности в современной мировой практике;
- информационно-коммуникационные технологии, применяемые в научно-исследовательской деятельности;
- виды и алгоритм выполнения работ по подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.) и выступлений;

Уметь:

- использовать ресурсы библиотек и сети Интернет в целях проведения научных исследований, подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.);

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- способами поиска, анализа и обработки научно-техническую информацию в области туристской деятельности

### **ОСНОВЫ СТРАХОВОГО СЕРВИСА**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о страховании как одной из отраслей сферы сервиса, а также формирование у студентов навыков, связанных с организацией сервисных процессов в страховой деятельности. Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
- готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- функциональное содержание контактной зоны офиса продаж страховой компании;
- основные средства организации контактной зоны;
- потенциальные потребности потребителей страховых услуг;
- каналы продвижения страховых услуг;
- документооборот страховой компании по оформлению страховой услуги;

Уметь:

- применять методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в офисе продаж страховой компании и при оформлении страховой выплаты
- обеспечивать оптимальный выбор страховой защиты с учетом потребностей потребителя страховой услуги;
- обеспечивать взаимодействие с потребителями страховой услуги по урегулированию убытков.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками оформления и сопровождения договора страхования;

навыками реализации сервисных технологий

в деятельности страховой компании

### **ОСНОВЫ РЕКЛАМНОГО СЕРВИСА**

Целью освоения дисциплины «Основы рекламного сервиса» является знакомство с основными инструментами рекламы, изучением особенностей рекламного рынка в России и за рубежом, получение информации о ключевых средствах рекламы, таких как реклама на ТВ, на радио, в печатной прессе, наружной рекламы и других; изучение профессий в индустрии рекламы, анализ деятельности рекламных агентств различных уровней.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

суть и основные формы рекламной деятельности: особенности видов рекламной деятельности; основные понятия;

основные проблемы, связанные с определением эффективности рекламной деятельности.

Уметь:

- составлять и оценивать корректность профессиональных документов (бриф, техническое задание, медиа-план, план-график, тайминг);
- подготавливать брифы для творческих агентств, сотрудников;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

целостным представлением о рекламной деятельности;

### **ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины является формирование у бакалавров базовых теоретических знаний и практических навыков в области современных форм и методов организации сбыта конкурентоспособной продукции и услуг с учетом спроса потребителей сервисными предприятиями.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- особенности сервисного продукта и услуги;
- виды управленческих решений и методы их разработки

Уметь:

- Разрабатывать сервисную услугу;
- Анализировать существующие формы управления сервисным персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками формирования социальных отношений в индустрии сервиса;
- техникой беседы с потребителем сервисного продукта; средствами применения личностных качеств для успешной деятельности в области сервиса.

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины теоретических знаний и практических навыков у бакалавров в области организации планирования и прогнозирования показателей финансово-хозяйственной деятельности организаций сервисной деятельности в условиях развития рыночных отношений.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктура рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
- готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- сущность основные понятия организации контактной зоны предприятия сервиса;
  - основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса;
  - современные виды контактных зон, их особенности
- Уметь:
- планировать показатели деятельности предприятий сервиса в долгосрочной и краткосрочной перспективе;
  - определять приоритетные направления деятельности предприятий сервиса;
  - оценивать результаты принятия управленческих решений в области организации, планирования деятельности предприятий сервиса.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками планирования сервисных технологий в процессе предоставления услуг

### **ОСНОВЫ РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Целью освоения дисциплины является формирование знаний об организационных основах и особенностях организации ресторанного и гостиничного сервиса, а также компетенциях, направленных на формирование способности и осознанию социальной значимости своей будущей профессии, умение проявлять мотивацию к профессиональной деятельности

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

современное состояние ресторанной и гостиничной деятельности и видов ресторанного и гостиничного сервиса

Уметь:

находить, анализировать и выбирать ресурсы для организации ресторанного и гостиничного сервиса

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

способностью применять сервисные технологии

### **ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на формирование знаний и практических навыков экономической деятельности у студентов в организациях сферы услуг.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; готовности к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Знать:

- сущность услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию развития услуг в Российской Федерации;
- основы экономического управления в сфере услуг

Уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе;
- анализировать и формировать ресурсы производства конкретных видов услуг;
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг;
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

Владеть/быть в состоянии продемонстрировать:

- навыками обобщения и систематизации информационно-аналитического материала;
- навыками оценки результативности и эффективности деятельности организаций сервиса;

- навыками разработки планов производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в долгосрочной и краткосрочной перспективе.

### **АРМ ЭКОНОМИСТА И СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостной системы базовых теоретических и практических знаний и умений по организации и использованию АРМ экономиста в профессиональной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- сущность, направления использования и развития современных автоматизированных рабочих мест экономиста;
- состав программных и технических средств современных автоматизированных рабочих мест экономиста;

-технологии обработки экономической информации с применением АРМ экономиста

Уметь:

- ставить экономические задачи для их последующего решения с использованием автоматизированных рабочих мест;
- решать экономические задачи с применением информационных систем и технологий;
- применять современные средства коммуникаций для решения задач автоматизации экономической деятельности;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- решать задачи в системе 1С: Бухгалтерия
- уметь решать задачи с использованием нейросетевого моделирования в программе Deductor

проводить автоматизацию бизнес-планирования инвестиционных проектов и стратегической оценки бизнеса на предприятии с помощью Microsoft Project;

### **КОНСАЛТИНГ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на формирование теоретических знаний и практических навыков у будущих руководителей, экономистов осуществлять самим консультирование или привлекать внешних консультантов по вопросам управления сервисной организацией для оптимального решения практических задач, стоящими перед ней.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы и модели консультирования;
- этапы реализации консалтингового проекта;
- показатели оценки эффективности консалтинга

Уметь:

- определять критерии и основные подходы для выбора консультационной фирмы;
- применять на практике принципы организации отношений между консультантом и клиентом;
- выявлять основные причины и основания для обращения к профессиональным консультантам и т.д.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками разработки контракта, соглашения в рамках системы клиентских отношений

### **КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на чтение истории выставочной работы, основных понятий и классификаций выставок, теории и одики подготовки проведения выставочных мероприятий, а также организации процесса взаимодействия с клиентами.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса  
готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные навыки и принципы общения с посетителями выставок;
- основные теоретические понятия, особенности выставочного дела, классификации сервисного процесса;
- технологию проведения выставок и презентаций.

Уметь:

- организовать рабочий процесс выставочной команды;
- применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг

### **УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Целью освоения дисциплины является формирование целостной системы знаний о моделях, подходах и методах управления персоналом на предприятиях сервисной индустрии на различных этапах их жизненного цикла.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя  
готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- этапы организации процесса сервиса;
- ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя

Уметь:

- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса;
- оценивать конъюнктуру рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- способами методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;
- способами определения конъюнктуры рынка и спроса потребителей

### **ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СЕРВИСЕ**

Целью освоения дисциплины является формирование теоретических знаний и практических навыков у студентов в области управления инновациями в деятельности сервисных организаций в условиях развития рыночных отношений.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса; готовности применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные нормативно-законодательные документы, регламентирующие инновационную деятельность организаций международного сервиса;
- способы организации научной деятельности в современной практике.

Уметь:

- подбирать информационные источники для подготовки и внедрения инновационных технологий и услуг в организациях сервиса

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать  
- навыками оценки результативности применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг

### **ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Целью освоения дисциплины является формирование и развитие у студентов, обучающихся на направлении 43.03.01 «Сервис» общих и профессиональных компетенций, соответствующих уровню бакалавриата в сфере управления инновациями, развитие восприимчивость к нововведениям, сформировать прочные теоретические знания и практические навыки в области подготовки и осуществления инновационных изменений на предприятиях сервиса.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса; готовности применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

— основные нормативно-законодательные документы, регламентирующие инновационную деятельность организаций международного сервиса;  
способы организации научной деятельности в современной практике

Уметь:

— подбирать информационные источники для подготовки и внедрения инновационных технологий и услуг в организациях сервиса;  
оценивать и сопоставлять результативность и затраты в инновационной деятельности организаций международного сервиса.

### **ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ ПРАВО**

Целью освоения дисциплины изучение основ законодательства в сфере предпринимательских отношений, в частности таких элементов механизма правового регулирования предпринимательской деятельности как право на ее осуществление и порядок его реализации, правосубъектность в хозяйственном обороте, защита прав потребителей, порядок разрешения споров в сфере предпринимательских отношений, ответственность предпринимателей, основные виды предпринимательских договоров, что обеспечивает способность студентов принимать правомерные решения в процессе экономической деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие сферу предпринимательской деятельности;

Уметь:

уважать закон и бережно относиться к социальным ценностям правового государства;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками поиска и использования правовой информации;

- навыками анализа текстов нормативных правовых актов с точки зрения конкретных условий реализации

### **МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРАВО**

Целью освоения дисциплины является изучение основных положений общей части международного права, а также институтов его особенной части в рамках, определенных государственным стандартом по высшему образованию.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные положения международного права (предмет, метод, систему источников);  
сущность и содержание основных понятий, категорий, институтов, отношений в международном праве;

правовой статус субъектов правоотношений в международном праве;

правоприменительную практику по вопросам, применения международного права

Уметь:

оперировать понятиями и категориями международного;

ориентироваться в международных нормах;

анализировать юридические факты и возникающие в сфере международного права;

анализировать, толковать и применять нормы международного права;

давать квалифицированные юридические заключения и консультации по вопросам, международного права;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

юридической терминологией международного права;

навыками: работы с международными актами;

анализом юридических фактов, нормативных правовых актов, правоприменительной и правоохранительной практики, жизненных ситуаций и спорных вопросов, связанных с международной сферой, выработки по ним оптимальных решений и конкретных правовых рекомендаций;

навыками разрешения международно-правовых споров.

### **БАЗЫ ДАННЫХ**

Целью освоения дисциплины получение теоретических знаний по методам анализа и организации данных различных типов (документальные, фактографические, гипертекстовые и мультимедийные), их составных частей: баз данных (БД) и систем управления базами данных (СУБД). Овладение практическими навыками проектирования, построения и реализации функционирования БД. Изучение дисциплины обеспечивает реализацию требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов формирование следующих компетенций:

способность 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.

готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы осуществления сбора, анализа и обработки данных для решения задач международного сервиса;

- процессы обработки массивов экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализа, оценки, интерпретации полученных результатов и обоснование выводов;

Уметь:

- проводить анализ предметной области сервисного бизнеса;

- проводить статистические обследования, опросы, анкетирование потребителей и первичную обработку их результатов;

- использовать программные средства для поиска информации и ее обработки;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками в использовании баз данных, в общении с базой в среде конкретных СУБД;

- средствами автоматизации работы служб предприятий сервиса разного вида;

- средствами работы с клиентами с использованием БД.

### **РЕГИОНОВЕДЕНИЕ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на выработку умений и навыков анализа, оценки состояния социально-экономических процессов, условий, факторов, явлений и процессов, определяющих специфику регионального развития и

формирования возможностей и специфики развития гостиничного бизнеса в регионе (государстве).

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов сформированное представление о регионе как целостном системном географическом образовании. Содержание курса «Регионоведение» предполагает проведение занятий в различных организационных формах: лекции, практические занятия, семинары, консультации, самостоятельная работа студентов.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- закономерности и условия регионального развития;
- основные теории пространственного развития;

Уметь:

- дать комплексную (системную) оценку условий социально-экономического развития районов, регионов;
- проводить анализ и оценку географически обусловленных процессов и явлений, влияющих на социально-экономическое развитие территориальных систем

### **ФРАНЧАЙЗИНГ НА РЫНКЕ УСЛУГ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов теоретических и практических навыков осуществления эффективной деятельности организаций, функционирующих на базе франшизы в условиях рынка

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к разработке процессов предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителей, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основ требований информационной безопасности, используя различные источники информации по объекту сервиса.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- сущность, значение, цели и задачи, приемы и методы, принципы эффективного управления бизнесом в организациях, основанных на франшизе;
- виды и типы франчайзинговых условий, плюсы и минусы бизнеса по франшизе;
- специфику управления в организациях, основанных на договорах франчайзинга

Уметь:

- использовать преимущества франчайзинга;
- грамотно, логически обоснованно излагать свои мысли, выполнять требования правовых документов при принятии решений;
- использовать методики, направленные на расширение сектора рынка услуг.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- используя преимущества франшизы, выстраивать политику увеличения доли рынка.

### **МЕДИЦИНСКИЙ СЕРВИС**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов компетенций, которые позволят заниматься поставкой сервисных процессов в медицинских организациях любой формы собственности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
- готовность применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

типы медицинских организаций, их функциональное назначение, структуру медицинских организаций различных типов, функциональное назначение структурных подразделений медицинской организации;  
функциональное содержание контактной зоны медицинской организации



понятие, потребительские свойства и уровни медицинской услуги;  
теоретические основы принятия решений потребителями медицинских услуг;  
теоретические подходы к формированию и управлению качеством медицинских услуг;  
теоретические подходы к управлению взаимоотношениями с клиентами медицинских организаций;

Уметь:

разрабатывать стандарты и регламенты обслуживания клиентов в медицинской организации;  
консультировать, согласовывать перечень медицинских услуг с клиентом;  
вести дискуссию с клиентами и персоналом медицинской организации.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками организации контактной зоны в медицинской организации;  
навыками применения сервисных технологий в процессе предоставления медицинских услуг

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

Целью освоения дисциплины является выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенций, направленных на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества; освоение теоретических основ и выработка практических навыков проведения анализа и оценки качества оказываемых услуг.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- Основы экономической деятельности организации;
- Основные факторы поведения потребителей;
- Основы маркетинговой деятельности организации.

Уметь:

– Осуществлять сбор, обработку и анализ о факторах внешней и внутренней среды организации;

– Управлять поведением потребителей на всех этапах жизненного цикла услуги;

– Использовать количественные и качественные методы для управления качеством оказываемых услуг;

Владеть:

– Навыками качественного и количественного анализа информации при принятии управленческих решений;

– Способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

### **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины является выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенций, направленных на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества; изучение организации контроля качества оказываемых услуг.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- Основы экономической деятельности организации;

- Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством услуг, технологических процессов и используемых ресурсов;
- Классификацию методов контроля.

Уметь:

- Использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления технологическими процессами;
- Применять для решения проблем в области качества освоенные методы.

Владеть:

- Навыками качественного и количественного анализа информации при принятии управленческих решений;
- Способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

### **СОБЫТИЙНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся системы знаний по основам организации и управления событийным менеджментом в индустрии туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для практического осуществления, планирования и организации событийных мероприятий в сфере туристской индустрии.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникативных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

Терминологию, классификацию событий; субъекты Event-индустрии; способы продвижения события;

Уметь:

Работать с современными компьютерными программами; Планировать, проводить и оценивать результаты события; применять концепции устойчивого развития для преодоления негативных последствий от проведения массовых событий для дестинации.

### **EVENT-МЕНЕДЖМЕНТ**

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся системы знаний по основам организации и управления событийным менеджментом в индустрии туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для практического осуществления, планирования и организации событийных мероприятий.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

Терминологию, классификацию событий; субъекты Event-индустрии; способы продвижения события;

Уметь:

Проводить калькуляцию затрат, используя современные технологии; проводить расчет бюджета мероприятия.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

способностью к деловым коммуникациям в профессиональной сфере, способностью работать в коллективе; способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

### **АНИМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об анимационной деятельности в сервисной деятельности, ее организации и

основных формах , а также об организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к организации контактной зоны предприятия сервиса

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы организации анимационной деятельности;
- основную терминологию, классификацию анимационных проектов;
- национальные особенности различных сегментов потребительского рынка при проведении анимационных проектов.

Уметь:

- решать конфликтные ситуации ориентируясь, исключительно, на клиента;
- быстро и решительно корректировать анимационные проекты, исходя из изменившейся ситуации;
- осуществлять руководство коллективом аниматоров

Владеть:

- навыками создания и реализации анимационных программ;
- навыком презентации анимационного продукта;
- навыками общения с различными возрастными группами потребителей анимационных услуг;
- способностью интегрировать современное знание из любых профильных и непрофильных предметов.

#### **ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов компетенций по вопросам управления предприятием как процессе передачи и получения информации, ее обработки, принятии решения и доведения его до исполнителя, а также представления об документационных информационных потоках в форме организационно-распорядительных документов.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности к организации контактной зоны предприятия сервиса

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- специфику организации сервисной деятельности;
- Особенности менеджмента предприятия сервиса.

Уметь:

- принимать управленческие решения в сфере сервисной деятельности;

Владеть:

- целостным представлением специфики профессиональной деятельности в сфере сервиса

#### **МИРОВОЙ РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Целью освоения учебной дисциплины является формирование компетенций, направленных на привитие студентам представления о понятиях гостиничная услуга, гостиничный продукт, запросы потребителей гостиничных услуг, мировых тенденциях рынка гостиничных услуг.

В результате освоения дисциплины студент должен

Знать:

- Понятия гостиничная услуга, гостиничный продукт, ресурсы гостиницы.
- Анализы подходов к понятию гостиничный продукт.

Уметь:

- Различать понятия гостиничная услуга и гостиничный продукт, концепция и концепция гостиничного продукта.
- Выявить характеристики гостиничного продукта для конкретного типа гостей.

- Использовать гостиничные услуги для создания концепции гостиничного продукта.

Владеть:

- данными о современном рынке гостиничных услуг.
- Быть в состоянии выделить в гостинице виды типы гостиничных продуктов для конкретных типов гостей.

#### **АКСЕССУАРНЫЙ СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИТАНИЯ И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Цель курса – формирование представления о роли аксессуаров в гостиничном сервисе, навыков оснащения гостиниц предметами, не только приносящими пользу, но и радующими глаз.

Задачи курса:

- 1) изучение основных видов аксессуаров в гостинице;
- 2) изучение основных требований, предъявляемых к аксессуарам;
- 3) изучение функциональных и эстетических характеристик аксессуаров;
- 4) формирование представления о способах обеспечения гостиниц аксессуарами.

Результатом освоения дисциплины является:

- знание видов гостиничных аксессуаров, их характеристик и особенностей применения;
- умение ориентироваться в предлагаемом на рынке ассортименте аксессуаров и определять потребность в их отдельных видах;
- владение эстетическим вкусом при комплектовании гостиниц аксессуарами.

### **РАЗДЕЛ 5. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК**

Раздел основной профессиональной образовательной программы бакалавриата "Практика" является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Программы практик содержат:

- перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- указание места практики в структуре образовательной программы;
- указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах;
- содержание практики;
- указание форм отчетности по практике;
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике;
- перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых

для проведения практики;

- перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости);

- описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

#### 5.1 ПРОГРАММА ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебная практика для бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Международный сервис» проводится с целью: закрепления, расширения и углубления полученных теоретических знаний; изучения методических, инструктивных и нормативных материалов и специальной литературы; отработки полученной в ходе обучения и учебной практики информации. Программа учебной практики прилагается.

#### 5.2 ПРОГРАММА ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Производственная практика для студентов бакалавров 43.03.01 «Сервис», профиль «Международный сервис» проводится с целью закрепления и углубления теоретических знаний, приобретения студентами практического опыта управленческой, производственной и научной работы по своей специальности. Программа производственной практики прилагается.

#### 5.2 ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика для студентов бакалавров 43.03.01 «Сервис», профиль Международный сервис проводится с целью закрепления и углубления теоретических знаний, приобретения студентами практического опыта управленческой, производственной и научной работы по своей специальности. Программа производственной практики прилагается.

### 5.3 ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Производственная (преддипломная) практика является завершающим этапом обучения и проводится после освоения студентами теоретического курса. К прохождению практики допускаются студенты, прослушавшие теоретический курс и успешно сдавшие все предусмотренные учебным планом формы контроля (экзамены, зачеты и курсовые работы), прошедшие все виды практик, имеющие утвержденную тему выпускной квалификационной работы и научного руководителя. Программа производственной (преддипломной) практики прилагается.

## РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 6.1 ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) или программы практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонды оценочных средств для текущей, промежуточной аттестации прилагаются.

## 6.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные материалы для государственной итоговой аттестации представлены в программе ГИА (приложение 12).

## РАЗДЕЛ 7.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### 7.1 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом направления 43.03.01«Сервис», профиль «Международный сервис» студенты выполняют курсовые работы по следующим дисциплинам:

- 1) Экономические основы сервисной деятельности;
- 2) Технологии управления сервисной деятельностью;
- 3) Сервисный бизнес;
- 4) Организация и планирование сервисной деятельности.

Методические рекомендации по выполнению курсовых работ представлены в приложении 13.

## 7.2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ

В заочной форме данная образовательная программа не реализуется.

## РАЗДЕЛ 8. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Программа государственной итоговой аттестации включает:

- I. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения (методические рекомендации по выполнению выпускных квалификационных работ);
- II. Критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ;
- III. Оценочные материалы.
- IV. Приложения.