

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Недбаев Денис Николаевич
Должность: ректор
Дата подписания: 12.08.2021 02:08:28
Уникальный программный ключ:
736aa53e773982480a505813486af82cf00af37

АННОТАЦИИ
рабочих программ дисциплин
Направление подготовки 43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис информационный

Б1.Б.1 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: обеспечение обучающихся владением иностранным языком как средством межкультурного и профессионального общения путем формирования коммуникативной и профессиональной компетентности.

Задачи:

- формирование и совершенствование языковых навыков;
- формирование и совершенствование умений иноязычного общения в наиболее типичных ситуациях бытовой сферы;
- формирование и совершенствование умений иноязычного профессионально-делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Профессиональный иностранный язык» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения такой дисциплины, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «История и методология науки», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

<p>ОК-2</p>	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
<p>ОК-3</p>	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
<p>ОПК-1</p>	<p>готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: -основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка; культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета; -основы публичной речи; основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы. Уметь: -осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; -понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; -составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике. Владеть: -коммуникативной компетенцией для практического решения социально-</p>

		коммуникативных задач в различных областях деятельности.
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>

4. **Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).**

Б1.Б.2 ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – изучение основ и получение практических навыков в сфере правового обеспечения в сервисе; формирование навыков правового анализа ситуаций для повышения эффективности деятельности.

Задачи:

- приобретение теоретических знаний, изучение правовых основ регулирования отношений в сервисе, умение правильно применять нормы законодательства в области сервиса.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения такой дисциплины, как: «Профессиональный иностранный язык».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «История и методология науки», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
-----------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ОК-1	<p>способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу</p>	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-2	<p>готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая</p>	<p>Знать: -функциональные и должностные обязанности персонала; -рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p>

	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Уметь: -координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Владеть: -навыками управления персоналом организации; -навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.Б.3 ИСТОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ НАУКИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины - демонстрация и обсуждение специфики методологии современных историко-научных исследований, познакомить слушателей с традиционными и новейшими подходами к изучению феномена науки, с различными попытками сформулировать закономерности научного развития.

Задачи:

- представить основные концепции и модели развития науки, предложенные в XX веке;
- построить общую картину эволюции в XX веке проблематики методологии и философии науки в связи с развитием области историко-научных исследований;
- дать представление об основных этапах исторического развития науки как важнейшего феномена западноевропейской культуры;
- продемонстрировать историческое своеобразие научной традиции в рамках современной техногенной цивилизации.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «История и методология науки» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности.
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.

		<p>Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.Б.4 КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИЯ НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – изучить современные информационные технологии с целью их прикладного применения в научной, производственной и преподавательской деятельности специалиста.

Задачи:

передать обучающимся знания, которые позволят им на практике использовать информационные технологии в научной, производственной и преподавательской деятельности.

2.Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Компьютерные технологии научной деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода</p>

		<p>для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками и приемами использования

		научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.Б.5 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В СЕРВИСЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование системного мышления и приобретение навыков рационального использования современного инструментария, в том числе и методов системного анализа.

Задачи:

- раскрыть приемы и подходы проведения практических системных задач к разрешимой форме;
- выработать навыки творческого использования эвристических приемов и алгоритмов, методов и средств теоретических и прикладных дисциплин, современных возможностей для решения практических системных задач.

2.Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Системный анализ в сервисе» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Компьютерные технологии научной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Деловой иностранный язык», «Организация научно-исследовательской деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать</p>

		<p>имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: - анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования</p>

		конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	Знать: -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса. Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	Знать: -методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов. Уметь: -исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; оценить эффективность форм обслуживания. Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.

4.Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.Б.6 ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – повышение уровня профессиональной компетентности обучающихся посредством обучения практическому владению языком специальности для активного применения иностранного языка при деловом общении в сфере профессиональной коммуникации.

Задачи:

- представление профессиональной терминологии и языковых профессиональных конструкций на иностранном языке;
- формирование способности адекватного использования профессиональной терминологии и языковых профессиональных конструкций на иностранном языке;
- представление общих закономерностей перевода текстов профессионального содержания на русский язык;
- формирование способностей акцентированно формулировать мысль в устной и письменной форме на иностранном языке.

2.Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Деловой иностранный язык» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Организация научно-исследовательской деятельности», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной</p>

		<p>деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ОПК-1	<p>готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка; культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета; основы публичной речи; -основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; -понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; -составлять тезисы и аннотации к докладом по изучаемой проблематике. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -коммуникативной компетенцией для практического решения социально-коммуникативных задач в различных областях деятельности.
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-

		экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.Б.7 ОРГАНИЗАЦИЯ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – закрепление и углубление теоретических знаний обучающихся, полученных при обучении, умению ставить задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы; развитие способности самостоятельного осуществления научно-исследовательской работы, связанной с решением сложных профессиональных задач в инновационных условиях.

Задачи:

приобретение опыта в исследовании актуальной научной проблемы и подбор необходимых материалов для выполнения работы.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Организация научно-исследовательской деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Компьютерные технологии научной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения

		задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: -функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Уметь: -координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Владеть: -навыками управления персоналом организации; -навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и	<p>Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p>

	зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
--	--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.1 ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – ознакомление обучающихся с законодательной базой объектов сервиса, принципами, методами средствами, организацией проведения экспертизы и диагностики объектов и систем в сервисе.

Задачи:

- изучение организации сервиса;
- определение характеристик продукции и производительности услуг составляющих потребительскую стоимость;
- установление принципов и методов проведения экспертизы, изучение организации технического обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Компьютерные технологии научной деятельности», «Системный анализ в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <p>-общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования;</p> <p>-основы прогнозирования результатов</p>

		<p>деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую

		<p>информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.2 ЭКОЛОГО-ЭРГОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – дать представление обучающимся о взаимосвязи и взаимодействии сервиса и экологической культуры, раскрыть эколого-эргономические основы как неотъемлемый элемент в сервисной деятельности.

Задачи:

- изучить специальные методы эколого-эргономической деятельности в сервисе;
- изучить принципы, виды и средства эколого-эргономической деятельности;

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код	Содержание	Структурные элементы компетенции
-----	------------	----------------------------------

компетенции	компетенций в соответствии с ФГОС ВО	(в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга	<p>Знать: -подходы и принципы мониторинга</p>

	<p>потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>сервисной системы предприятия и потребительского спроса. Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.4 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И РАБОТ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование у обучающихся целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи:

- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым теоретических основ в области обеспечения и управления качеством продукции;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000; дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Управление качеством услуг и работ» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	<p>способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу</p>	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов</p>

		<p>деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. <p>Владеть:</p>

		-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.5 АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ИНВЕСТИЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: получение целостного представления об экономическом анализе хозяйственной деятельности как важнейшей функции управления предприятием, осмысление и понимание основных методов экономического анализа и их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений производственно-хозяйственной деятельности предприятия..

Задачи:

- ознакомление со способами, методами и приемами экономического анализа;
- изучение методики проведения комплексного экономического анализа предприятий сервиса;
- приобретение знаний по оценке финансового состояния субъектов сферы сервиса, их финансовой устойчивости, кредитоспособности и платежеспособности..

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Организация научно-исследовательской деятельности», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности;

		<p>-использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p>

		-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	Знать: -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса. Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.6 ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование целостного представления об экономическом анализе как важнейшей функции управления организациями, изучение основных методов экономического анализа и возможности их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений текущей, финансовой и инвестиционной деятельности.

Задачи:

- овладение современными методами анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия, методологией факторного анализа, изучению работы предприятий в комплексе, всесторонней характеристики результатов деятельности предприятий.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетен	Содержание компетенций в	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины)
--------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------

ции	соответствии с ФГОС ВО	обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения

	<p>организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p> <p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов;</p> <p>-оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками анализа форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.7 КОМПЛЕКСНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСНОЙ ИНДУСТРИИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: приобретение обучающимися теоретических и практических знаний в области обеспечения качества продукции, достижения уровня ее конкурентоспособности, формирование необходимых навыков для анализа и решения проблем в области управления качеством.

Задачи:

- формирование у обучающихся категориального аппарата основных понятий управления качеством;
- раскрытие сущности и значимости качества как основополагающего фактора конкурентоспособности;
- рассмотрение классических и современных концепций качества;
- привить навыки управления проектированием и внедрением системы качества.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Управление качеством услуг и работ», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения

		задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-15	готовность к проведению	Знать:

	мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса. Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
--	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.1.1 СТАТИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование конкурентоспособных на рынке труда специалистов, обладающих современными знаниями и навыками, необходимыми для работы на предприятиях, деятельность в различных отраслях промышленности, сельского хозяйства, в структурах государственных учреждений, а также для организации и ведения собственного бизнеса.

Задачи:

-организация эффективного учебного процесса; организация эффективной научной и практической подготовки обучающихся; использование современных концептуальных подходов, образовательных технологий, информационных ресурсов, методических средств.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Статистика предприятий сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «История и методология науки».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.

		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и

		<p>зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации;</p> <p>-способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p> <p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы</p>

		<p>обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.2.1 САМОМЕНЕДМЕНТ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – освоение обучающимися теоретических знаний и методических подходов в области планирования личного и профессионального развития, организации личного труда, постановки цели и выбора путей её достижения, умения критически оценивать личные достоинства и недостатки.

Задачи:

- знакомство обучающихся с суммой знаний об организации личного труда, накопленной в практике управленческой деятельности;
- формирование представления о принципах, формах, методах рациональной организации личного труда, условиях для повышения его эффективности;
- овладение приемами анализа сильных и слабых сторон личности;
- овладение основными методами исследования свойств личности;
- овладение приемами постановки целей и планирования личностного развития;
- знакомство с приемами профилактики и преодоления стресса, снятия напряжения и восстановления работоспособности.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Самоменеджмент» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «История и методология науки».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Основы теории управления в сфере сервиса», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу,	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования;

	синтезу	<p>-основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <p>-абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности;</p> <p>-использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать:</p> <p>-функциональные и должностные обязанности персонала;</p> <p>-рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Уметь:</p> <p>-координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников</p>

		<p>организации.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками управления персоналом организации;</p> <p>-навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.2.2 НАЦИОНАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование у обучающихся целостной системы знаний о теоретических, методологических и практических подходах к управлению национальной инновационной системой (НИС) с учетом госрегулирования взаимодействия ее элементов.

Задачи:

-формирование комплекса знаний в области принципов формирования национальных инновационных; инновационных процессов, инновационной деятельности и инновационных механизмов проведения инноваций, способствующих динамичному развитию экономики России;

-изучение законодательных и нормативных правовых актов по взаимодействию элементов НИС, ознакомление с современными международными стандартами функционирования и реализации НИС;

-выработка практических навыков для проведения качественной оценки взаимодействия элементов НИС при госрегулировании.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Национальные инновационные системы» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «История и методология науки».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <p>-общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования;</p> <p>-основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p>

		<p>-абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности;</p> <p>-использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-способностью к абстрактному мышлению;</p> <p>-способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <p>-основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка;</p> <p>-культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета; основы публичной речи;</p> <p>-основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной</p>

		<p>литературы.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; -понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; -осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; -составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -коммуникативной компетенцией для практического решения социально-коммуникативных задач в различных областях деятельности.
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; -способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных

		методов. Владеть: -технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. **Общая трудоемкость дисциплины** 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.3.1 ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель(цели) освоения дисциплины - формирование комплекса практических знаний и навыков организации и эффективного управления фирмой с учетом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Задачи:

- изучение основных концепций современного менеджмента, истории развития науки управления, основных подходов и принципов управления, методов принятия управленческих решений;
- выработка умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы их решения;
- усиление креативной составляющей личности обучающегося путем организации дискуссий, обсуждения и анализа конкретных ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Основы теории управления в сфере сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Статистика предприятий сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной

		<p>деятельности;</p> <p>-использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-1	<p>готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка;</p> <p>-культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета; основы публичной речи;</p> <p>-основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы.</p> <p>Уметь:</p> <p>-осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой;</p>

		<p>-понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы;</p> <p>-осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике.</p> <p>Владеть:</p> <p>-коммуникативной компетенцией для практического решения социально-коммуникативных задач в различных областях деятельности.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия;</p> <p>-методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов;</p> <p>-оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками анализа форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.3.2 МЕТОДЫ ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – подготовка обучающихся к профессиональной в области менеджмента, общекультурных и профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности, формирование у обучающихся знаний о методах принятия управленческих решений.

Задачи:

- изучение структуры управленческого решения, процесса и методов его принятия.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Методы принятия управленческих решений» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Статистика предприятий сервиса», «Системный анализ в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты

		<p>научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ОПК-2	<p>готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать:</p> <p>-функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Уметь:</p> <p>-координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками управления персоналом организации;</p> <p>-навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p> <p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов;</p> <p>-оценить эффективность форм обслуживания.</p>

		Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.4.1 НАДЕЖНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННО-УПРАВЛЯЮЩИХ СИСТЕМ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – ознакомление обучающихся с современным научно-методическим аппаратом основ надёжности и функциональной безопасности информационно-управляющих систем.

Задачи:

- формирование знаний в области основ надёжности и функциональной безопасности информационно-управляющих систем;
- формирование умений по использованию нормативно-методических основ надёжности и функциональной безопасности информационно-управляющих систем в процессе применения современного инструментария проектирования программно-аппаратных средств, для решения задач автоматизации и управления;
- овладение навыками применения нормативно-методических основ надёжности и функциональной безопасности информационно-управляющих систем при разработке технического, информационного и алгоритмического обеспечения систем автоматизации и управления, постановке задач проектирования программно-аппаратных средств автоматизации и подготовке технических заданий на выполнение проектных работ.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Надёжность информационно-управляющих систем» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов

		<p>деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую

		<p>информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.4.2 ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование знаний об основных понятиях и порядке правовой охраны интеллектуальной собственности, а также способах защиты конкретных видов интеллектуальной собственности.

Задачи:

-изучение видов и объектов интеллектуальной собственности; изучение патентных систем; изучение особенностей патентного законодательства в Российской Федерации и за рубежом;

-изучение структуры открытий и изобретений и форм их защиты;

-изучение документального оформления прав изобретателей и правовой охраны полезной модели, товарных знаков, промышленных образцов, программ для ЭВМ.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Защита интеллектуальной собственности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Управление качеством услуг и работ», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <p>-общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования;</p> <p>-основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p>

		<p>-абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-способностью к абстрактному мышлению;</p> <p>-способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и</p>

		<p>формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. **Общая трудоемкость дисциплины** 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ОД.1 ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование менеджмента практических знаний в использовании современных приёмов и методов маркетингового подхода для определения стратегии и тактики предприятия.

Задачи:

-изучение теоретических основ современного маркетинга, маркетинговых концепций и рыночных процессов; рассмотрение маркетингового подхода к проблеме изучения внешней и внутренней среды предприятия;

-приобретение знаний принципиального характера использованию маркетинга в рыночной деятельности предприятия разработке товарной, ценовой, сбытовой и коммуникационной политики;

-рассмотрение содержания и сущности мероприятий в области стратегического, тактического управления и организации маркетинга на предприятии;

-приобретение практических навыков проведения маркетинговых исследований: сбора, анализа и интерпретации маркетинговой информации, изучение потребителей, оценка конкурентоспособности товара, формирование выводов, характеризующих состояние и развитие рыночной ситуации; приобретение знаний о современных особенностях маркетинга в России и за рубежом;

-формирование навыков применение маркетинга как инструмента достижения коммерческих успехов предприятия на основе эффективного использования его потенциала с ориентацией на потребителя в условиях конкурентной среды.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Маркетинг услуг» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Статистика предприятий сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Экспертные системы в сервисе», «Управление качеством услуг и работ».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетен	Содержание компетенций в	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины)
--------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------

ции	соответствии с ФГОС ВО	обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения

	<p>организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p>

	удовлетворения запросов потребителей	<p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов;</p> <p>-оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками анализа форм обслуживания клиентов;</p> <p>-навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>
--	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.5.2 МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – обучить теоретическим и практическим навыкам и методам проведения маркетинговых исследований с целью снижения неопределенности, сопутствующей принятию маркетинговых решений.

Задачи:

-обеспечить понимание обучающихся роли маркетингового подхода и маркетинговых исследований в деятельности предприятия, особенно при разработке стратегии его развития;

-научить обучающихся методам и процедурам проведения комплексных маркетинговых исследований;

-сформировать маркетинговый подход к проблеме изучения внешней среды предприятия;

-научить обучающихся приемам изучения внутренней среды предприятия, оценки его интеллектуального, технологического и производственного потенциалов, определения слабых и сильных сторон, реальных и потенциальных возможностей, конкурентоспособности предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Маркетинговые исследования в сфере сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Статистика предприятий сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности», «Экспертные системы в сервисе», «Управление качеством услуг и работ».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и	Знать:

	<p>синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации;</p> <p>-способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p>

		-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; -методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.6.1 ЭКСПЕРТНЫЕ СИСТЕМЫ В СЕРВИСЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – изучения дисциплины является: ознакомление обучающихся с современными принципами и технологиями решения трудно формализуемых задач на ЭВМ.

Задачи:

- формирование у обучающихся теоретических и практических знаний в области создания, внедрения и эксплуатации экспертных систем (ЭС), способах представления и использования знаний в экспертных системах;

- приобретение навыков работы в оболочке экспертной системы.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Экспертные системы в сервисе» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Основы теории управления в сфере сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Управление качеством услуг и работ», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Корпоративные системы автоматизации документооборота на предприятиях сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах

		деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками и приёмами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; -методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания

		клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.
--	--	-------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

**Б1.В.ДВ.6.2 ТЕОРИЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ПРОЦЕССОВ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование у магистрантов знаний и умений в области сбора, обработки, систематизации информации сервисной деятельности в современных условиях.

Задачи:

- изучить основы процессного подхода к управлению организации,
- сформировать умение моделирования процессов сервиса,
- изучить инструменты анализа и оптимизации процессов сервиса,
- овладеть навыками использования инструментальных систем моделирования управленческих решений сервисных предприятий.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Теоретические основы информатизации процессов предоставления услуг» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Основы теории управления в сфере сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Управление качеством услуг и работ», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Корпоративные системы автоматизации документооборота на предприятиях сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p>

		<p>-способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные;</p> <p>-методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</p>
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <p>-основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь:</p> <p>-анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа</p>

		отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать: -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов (3 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.7.1 КОРПОРАТИВНЫЕ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ДОКУМЕНТАОБОРОТА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование у обучающихся системного представления принципов организации и применения систем электронного документооборота в корпоративных информационных системах.

Задачи:

- изучить категориальный аппарат дисциплины,
- научиться понимать значимость корпоративной культуры для успешного осуществления профессиональной деятельности в современном мире, для достижения профессиональных целей;
- изучить задачи профессиональной деятельности, решаемые на основе информационной и библиографической культуры с применением ИКТ и систем электронного документооборота;
- уметь использовать различные источники информации по объекту сервиса и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением ИКТ и СЭД;
- овладеть навыками использования различных источников информации по объекту сервиса и решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением ИКТ и СЭД.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Корпоративные системы автоматизации документооборота на предприятиях сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Статистика предприятий сервиса», «Основы теории управления в сфере сервиса», «Экспертные системы в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p>

		-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: -функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Уметь: -координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации.</p> <p>Владеть: -навыками управления персоналом организации; навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.</p>

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.7.2 КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование системных знаний в области управления человеческими ресурсами, высокого уровня общей культуры, а также профессионально важных навыков и качеств, необходимых для эффективного выполнения профессиональных и функциональных обязанностей во всех видах деятельности..

Задачи:

-формирование общего представления о современной теории управления трудом, а также об экономических методах анализа и управления социально-трудовыми отношениями на уровне организации и рынка в целом;

-приобретение практических навыков расчета ключевых показателей по управлению персоналом, основ их анализа и оценки в сфере сервиса;.

-формирование умений использовать полученные знания при выполнении всего объема функциональных обязанностей, а также для оценки и решения проблем хозяйственной жизни общества, фирмы, отдельного индивидуума в сфере сервиса;

-формирование у обучающихся понимания необходимости рационального использования трудовых ресурсов, возможных экономических последствий нарушений трудовой дисциплины

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Статистика предприятий сервиса», «Основы теории управления в сфере сервиса», «Экспертные системы в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p>

		-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка; -культуру стран изучаемого языка, правила речевого этикета; основы публичной речи; -основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; -понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; -осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -коммуникативной компетенцией для практического решения социально-коммуникативных задач в различных областях деятельности.
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -координировать работу персонала; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками управления персоналом организации; навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.8.1 АНАЛИЗ РИСКА В ЗАДАЧАХ ПРОГНОЗА И ПОИСКА ОПТИМАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ В СЕРВИСНОЙ ИНДУСТРИИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – усвоение теоретических знаний, формирование умений и навыков, связанных с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в организациях сервиса.

Задачи:

- изучение важнейших понятий и принципов прогнозирования и планирования бизнес-процессов сервисных предприятий;
- формирование понимания проблем, стоящих перед специалистами сервисных предприятий;
- выявление скрытых связей, создающих органическое единство всех экономико-социальных процессов и явлений.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Анализ риска в задачах прогноза и поиска оптимальных решений в сервисной индустрии» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Организация научно-исследовательской деятельности», «Экспертные системы в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности», «Технологическое прогнозирование в сфере сервиса», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать

		<p>социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть:</p> <p>-инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <p>-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>-ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть:</p> <p>-приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>-основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь:</p> <p>-использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия;</p> <p>-методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов;</p>

		-оценить эффективность форм обслуживания. Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.8.2 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ В СЕРВИСЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – решение прикладных финансово-экономических задач.

Задачи:

- проведение исследования и анализа предметной области, программирования и планирования выбора новых информационных технологий для принятия научно-обоснованных решений.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Информационные системы в сервисе» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Организация научно-исследовательской деятельности», «Экспертные системы в сервисе».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Технология и организация социально-культурной деятельности», «Технологическое прогнозирование в сфере сервиса», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода

		<p>для решения задач сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками и приемами использования

		научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методы исследования потребительского спроса; -методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; -методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.9.1 ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ИННОВАЦИОННЫХ СТАНДАРТОВ И СЕРВИСОВ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование у обучающихся знаний и умений в области внедрения инновационных технологий сервисной деятельности, изучение путей эффективного использования инновационных технологий в сервисной деятельности предприятий в современных условиях.

Задачи:

- формирование у обучающихся четкого представления о научно-техническом прогрессе и основных его направлениях в сфере сервиса в России и за рубежом;
- формирование знаний об особенностях инновационных технологий в сервисной деятельности, механизме их реализации;
- получение практических навыков использования усвоенных знаний в области управления инновационными технологиями в сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Проектирование и разработка инновационных стандартов и сервисов» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Экспертные системы в сервисе», «Анализ риска в задачах прогноза и поиска оптимальных решений в сервисной индустрии».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Управление качеством услуг и работ», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: -</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы,

		интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.9.2 ИНФОРМАТИКА В СЕРВИСЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование фундамента современной информационной культуры, необходимой для успешной профессиональной деятельности

Задачи:

освоение принципов организации, записи, хранения и чтения информации в компьютерах;

овладение компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации;

знакомство с моделями функциональных и вычислительных задач, наиболее часто встречающихся в инженерной практике и освоение основных методов их решения;

овладение технологией работы на ПК в операционных системе WINDOWS и компьютерных сетях;

получение практических навыков программирования на языке программирования высокого уровня и освоение технологии программирования в соответствующей диалоговой среде;

знакомство с математическими пакетами прикладных программ MathCAD и MicroCAP, получение практических навыков решения профессиональных вычислительных задач в их среде;

освоение базовых методов редактирования текстовой и графической информации..

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Информатика в сервисе» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Профессиональный иностранный язык», «Экспертные системы в сервисе», «Анализ риска в задачах прогноза и поиска оптимальных решений в сервисной индустрии».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Управление качеством услуг и работ», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к	Знать: -

	саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	-содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. Владеть: -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности. Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.10.1 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОГНОЗИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – формирование системного мышления, а также приобретение навыков рационального использования современного инструментарий, в том числе и методов системного анализа.

Задачи:

- изложить с единой позиции современные методические и теоретические основы решения системных задач;
- раскрыть приемы и подходы приведения практических системных задач к разрешимой форме;
- привить навыки творческого использования эвристических приемов и алгоритмов, методов и средств теоретических и прикладных дисциплин, современных возможностей для решения практических системных задач.

– владение теорией и методами системного анализа показывает профессиональный уровень современного специалиста, а сама дисциплина является важной составляющей в системе современной подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Технологическое прогнозирование в сфере сервиса» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии», «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками

		аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать: -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь: -организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>

4. **Общая трудоемкость дисциплины** 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.10.2 ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СФЕРЫ СЕРВИСА С ОТРАСЛЯМИ ЭКОНОМИКИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: получение целостного представления об экономическом анализе хозяйственной деятельности как важнейшей функции управления предприятием, осмысление и понимание основных методов экономического анализа и их применение на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Задачи:

- ознакомление со способами, методами и приемами экономического анализа;
- изучение методики проведения комплексного экономического анализа предприятий сервиса;
- приобретение знаний по оценке финансового состояния субъектов сферы сервиса, их финансовой устойчивости, кредито- и платежеспособности.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Оценка взаимодействия сферы сервиса с отраслями экономики» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Эколого-эргономические основы сервисной деятельности».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности», «Технология и организация социально-культурной деятельности», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг. Уметь: -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. Владеть: -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения.</p> <p>Уметь: -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p>Владеть: -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p>Владеть: приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p>Уметь: -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: -навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия	<p>Знать: -подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p>

	сервиса	-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг. Владеть: -алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.
--	---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).

Б1.В.ДВ.11.1 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – исследование и усвоение основных принципов, направлений и особенностей разработки и реализации государственной политики РА в сфере туристкой деятельности, а также механизмов ее реализации.

Задачи:

- изучение основных нормативных актов в сфере туризма;
- формирование представления о роли государства и принципах государственной политики в сфере туризма;
- освоение механизмов государственного воздействия для развития сферы туризма;
- изучение правового статуса потребителя в сфере туризма, принципов паспортно-визового и таможенного обслуживания;
- освоение принципов деятельности туристических фирм, объектов гостиничного хозяйства, договорных взаимоотношений, страхования в сфере туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Технология и организация гостинично-ресторанной деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисе», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов

		<p>деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; -способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую

		<p>информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p> <p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы</p>

		<p>обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. **Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).**

Б1.В.ДВ.11.2 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины – освоение знаний, умений и навыков в области технологической деятельности как системы управления социокультурными процессами.

Задачи:

знать принципы, методы, технологии организации социально-культурной деятельности, сущность и специфику технологического процесса, его структуру, ресурсы, условия реализации в учреждениях культуры;

уметь: планировать и организовывать комплексное использование материально технических, методических и социальных ресурсов в деятельности учреждений культуры;

проектировать и организовывать массовые, групповые и индивидуальные формы социально-культурной деятельности в соответствии с культурными потребностями различных групп населения;

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре образовательной программы определяется учебным планом. Дисциплина относится к вариативной части (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения дисциплины «Технология и организация социально-культурной деятельности» обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения таких дисциплин, как: «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Информационные системы в сервисе», «Анализ и оценка инвестиционного потенциала предприятия сервиса».

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины: «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Комплексные системы управления качеством в сервисной индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Код компетенции	Содержание компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: -общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; -основы прогнозирования результатов</p>

		<p>деятельности предприятия сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; -использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; -методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2	<p>готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
ОК-3	<p>готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности
ПК-13	<p>готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и

		<p>зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками и приемами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать:</p> <p>-социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации;</p> <p>-способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p>Уметь:</p> <p>-проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов.</p> <p>Владеть:</p> <p>-технологиями проектирования и управления сервисной деятельности на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-подходы и принципы мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p>Уметь:</p> <p>-организовать проведение мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>-алгоритмами мониторинга сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <p>-методы исследования потребительского спроса;</p> <p>-методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия;</p> <p>-методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <p>-исследовать и анализировать формы</p>

		<p>обслуживания клиентов; -оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p>Владеть: -навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; -навыками анализа форм обслуживания клиентов; -навыками совершенствования форм обслуживания клиентов.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общая трудоемкость дисциплины 72 часа (2 зачетные единицы).