

4.3. Аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин

Аннотации рабочих программ дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис:

Блок 1.

Базовая часть

История

Цель изучения дисциплины: обучение студентов работе с теоретическим и практическим материалом исторической тематики, формирование научного понимания исторического процесса, последовательности, причинно-следственных связей и последовательности составляющих его событий, формирование способностей к публичному выступлению, дискуссии, формирование гражданских качеств и патриотизма, подготовка к восприятию дальнейших гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.1.). Для освоения дисциплины «История» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные, на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а так же знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: периодизацию всемирной истории, ее основные события и персонажей, основные процессы и закономерности исторического процесса, роль и место России в историческом процессе.
- Уметь: ориентироваться в периодизации и событиях всемирной истории, подготавливать сообщения и доклады на исторические темы, выступать с ними перед аудиторией, вести дискуссию; выявлять взаимосвязь отечественных,

региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

- Владеть: методами работы с информацией (ее отбора, подготовки сообщений и выступлений перед аудиторией)

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ (72 ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

История России

Цель изучения дисциплины: Преподавание истории в университете преследует цель выработать у студентов понимание хода и закономерностей исторического развития России через призму общечивилизационной эволюции. Курс истории призван сыграть важную роль в повышении историко-культурного уровня студенчества, содействовать его мировоззренческому самоопределению и профессиональному становлению.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.2.). Для освоения дисциплины «История» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а так же знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: основную фактологию, периодизацию и направленность исторической эволюции России на протяжении 9-начало 21 веков в контексте всеобщей истории, историческую обусловленность развития и перспектив избранной сферы деятельности,

-Уметь: применять знания отечественной истории в прогностических, воспитательных и адаптационных целях,

-Владеть: элементами ретроспективного, системного, синхронистического – диахронистического, комплексного и типологического анализа исторических материалов.

Содержание дисциплины:

1. Древняя Русь. Московское государство. Образование европейских государств. Древнерусское государство. От Владимирского княжества к Московскому царству. Становление капитализма в Европе, Просвещение. Великая Французская революция
2. Российское государство. Проблемы модернизации России XVIII первой половины XIX. Россия во второй половине XIX начале XX.
3. Россия в XX веке. Россия в первой Мировой войне и революционные потрясения 1917 года. Великая депрессия 30-х гг. Форсированное строительство социализма в СССР.
4. Российская федерация на рубеже XX-XXI. СССР в годы Второй мировой и Великой Отечественной войны и послевоенное устройство. Перестройка. Развал СССР. Постсоветская Россия.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ (108 ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Философия

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины является формирование представлений об основных и фундаментальных

мировоззренческих проблемах, методологии познания и самостоятельному мировоззренческому выбору.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.3). Для освоения дисциплины «Философия» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а так же знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приёмы философского анализа проблем.
- Уметь: анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учётом результатов этого анализа.
- Владеть: навыками логического мышления, критического восприятия информации.

Содержание дисциплины:

1. Введение. Философия в системе культуры.
2. Всеобщие свойства и законы мира (онтология).
3. Всеобщие отношения человека к миру.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ (144ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Иностранный язык

Цель изучения дисциплины: Цели освоения данной учебной дисциплины, соотнесенные с общими целями ООП ВО:

1) в области обучения - повышение уровня овладения иностранным языком, приобретение студентами достаточной иноязычной коммуникативной компетенции при решении повседневных задач в различных областях профессиональной, научной, культурной и бытовой сфер деятельности, при общении с зарубежными партнерами, а также в самообразовании;

2) в области воспитания - воспитание уважения и понимания духовных ценностей разных стран и народов;

3) в области развития - развитие разноаспектных умений и навыков, используя ресурсы владения иностранным языком; развитие информационной культуры; повышение общего кругозора, способности к самообразованию.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.4). Для освоения дисциплины «Иностранный язык» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения.

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: базовую лексику в объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера; основные способы словообразования; наиболее употребляемые грамматические явления, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении; о культуре и традициях стран изучаемого языка, правила речевого этикета; приемы и методы перевода текста по специальности; принципы реферирования, аннотирования и составление тезисов.

- Уметь: строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения; понимать прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профилю специальности; самостоятельно читать оригинальную литературу по специальности и быстро извлекать из нее необходимую информацию; применять полученные теоретические знания приемов перевода на практике; пользоваться современными системами машинного перевода, печатными и электронными словарями; аудировать тексты общего и профессионального иноязычного общения с извлечением общей и специальной информации; вести научную беседу с использованием профессиональной терминологии и выражений речевого этикета; составлять аннотации и рефераты статей по специальности, доклады на международные научно-практические, научно-технические конференции, презентации собственных научных результатов.

- Владеть: навыками разговорно-бытовой речи; наиболее употребительной грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для устной и письменной речи повседневного общения; основами устной речи – делать сообщения, доклады (с предварительной подготовкой) на темы повседневного общения и на общекультурные темы; основными навыками письма для ведения бытовой и деловой переписки; стратегиями восприятия, анализа, создания устных и письменных текстов разных типов и жанров; приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 8 ЗЕ(288ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Основы социального государства

Цель изучения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Основы социального государства» является формирование у студентов целостного представления об основных социальных функциях государства и принципах функционирования современного социального государства.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.5). Для освоения дисциплины «Основы социального государства» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История», «История России» в общеобразовательной школе, а так же знаний в области естественных наук

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК- 5, ОК-6, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретические основы возникновения социального государства как государства нового цивилизационного типа; основы функционирования социального государства; приоритеты социального развития Российской Федерации.
- Уметь: применять принципы организации социальной экспертизы и социального аудита в профессиональной деятельности; использовать полученные знания для разработки предложений и рекомендаций по решению социальных проблем.
- Владеть: навыками определения принципов, целей и направлений социальной политики государства; методологией разрешения социальных конфликтов.

Содержание дисциплины

1. Социальное государство и его функции.
2. Модели социального государства.

3. Экономические основы функционирования социального государства.
4. Социальная политика государства.
5. Система социальной защиты населения.
6. Государственное регулирование рынка труда и занятости населения.
7. Социальное партнерство и социальная ответственность бизнеса.
8. Качество и уровень жизни в социальном государстве.
9. Социальная политика государства в условиях формирования инновационной экономики.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма контроля зачет с оценкой.

Математика

Цель изучения дисциплины: Освоение основных понятий и идей высшей математики; приобретение студентами навыков решения задач, навыков самостоятельной работы с математической литературой; формирование научного мировоззрения.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина (Б.1.Б.6) «Математика» является дисциплиной базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Изучение дисциплины «Математика» основывается на базе знаний, умений и компетенций, полученных студентами в ходе освоения школьных курсов «Алгебра и начала анализа» и «Геометрия».

Формируемые компетенции: ОК-5, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

-основные понятия и методы математического анализа, линейной алгебры, аналитической геометрии, теории вероятностей.

Уметь:

-разбираться в профессиональных вопросах, сформулированных на математическом языке;

-применять математические понятия при описании прикладных задач и использовать математические методы при их решении.

Владеть:

-методами математического описания типовых профессиональных задач и интерпретации полученных результатов.

Содержание дисциплины:

1. Линейная алгебра с элементами аналитической геометрии.
2. Математический анализ.
3. Элементы теории вероятностей.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники.

Трудоемкость учебной дисциплины: 8 ЗЕ (288ч.)

Формы текущего контроля: самостоятельные работы студентов, контрольные работы (домашние и аудиторная).

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Информатика

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Информатика» является теоретическая и практическая подготовка студентов в области информатики, создание у студентов целостного представления о процессах хранения, обработки и передачи информации, а также формирование у будущих

выпускников компетенций в области использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина (Б1.Б.7) относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: базовые положения фундаментальных разделов информатики в объеме, необходимом для понимания сущности и значения информации в развитии современного общества; общую характеристику сбора, обработки, хранения и передачи информации; современное техническое и программное обеспечение реализации информационных процессов в профессиональной деятельности; основные требования информационной безопасности, в том числе, средства защиты информации;

- Уметь: создавать документы, электронные таблицы и базы данных; работать с информацией в локальных и глобальных компьютерных сетях;

- Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; навыками работы с компьютером как средством управления информацией; поиска и обмена информацией в глобальных, корпоративных и локальных компьютерных сетях.

Содержание дисциплины:

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Компьютерный класс с современной техникой и периферийным оборудованием. Программные пакеты: Microsoft Windows, MS Office, браузеры, архиватор.

Трудоемкость учебной дисциплины: 7 ЗЕ (252ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, контрольные задания.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Экология

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины «Экология» являются формирование у студентов представлений о закономерностях строения и развития биосферы как области взаимодействия природы и общества, о факторах и законах функционирования экосистем, о современных подходах к решению экологических проблем, принципах сохранения среды жизни и обеспечения экологической безопасности. Данная дисциплина призвана формировать экологическое мышление и навыки экологически приемлемого поведения человека в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экология» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.8). Для изучения дисциплины необходимы компетенции, полученные в средней общеобразовательной школе. Изучение дисциплины в представленном объеме и содержании рекомендуется на начальном этапе обучения бакалавра.

Формируемые компетенции: ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

Знать: основные понятия экологии, основные особенности различных сред обитания и адаптации к ним организмов, основные принципы воздействия экологических факторов на биосистемы.

Уметь: работать с увеличительными приборами, биологическим материалом, проводить опыты и наблюдения, делать схематические рисунки с препаратов, характеризовать свойства, структуру природных сообществ и экосистем, определять адаптивные возможности организма человека

Владеть: научными знаниями об основных экологических концепциях и законах, о синтезе отдельных наук и зарождение направлений.

Содержание дисциплины:

1. Понятие об экологических факторах
2. Экологические популяции
3. Экосистемы
4. Биосфера

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ (180 ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой в 1-ом семестре и экзамен во 2-ом семестре.

Сервисология

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Сервисология» является создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Задачи дисциплины «Сервисология»: Изучить человека как индивида, как личность – субъекта общественно-исторической деятельности и носителя определенных ролей; проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе; исследовать систему потребностей человека, их формирование и динамику; изучить структуру потребностей; изучить классификацию потребностей в разных аспектах: философском, социально-психологическом и экономическом; рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Сервисология» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.9).

Формируемые компетенции: ОК-3, ПК-4, ПК-1, ОПК-2, ОПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей;

- Уметь: работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги.

- Владеть: навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

Содержание дисциплины

1. Человеческое знание – система наук о человеке
2. Основные аспекты теории потребностей
3. Способы и средства удовлетворения потребностей человека

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма контроля: экзамен.

Сервисная деятельность

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере. Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.10).

Формируемые компетенции: ОК-3, ПК-1, ПК-3, ОПК-2, ОПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания.

- Уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути

благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.

- Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя; профессиональной этикой и этикетом.

Содержание дисциплины

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

2. Услуга как специфический продукт

3. Организация сервисной деятельности

4. Новые технологии в сфере услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма контроля: экзамен.

Психодиагностика

Цель изучения дисциплины: Основная цель работы студентов при изучении курса «Психодиагностика» – адекватное и грамотное использование полученных знаний в практической деятельности. Для этого необходимо: сформировать у студентов систему основных понятий дисциплины, ознакомить с теорией и практикой психодиагностических исследований; способствовать формированию адекватных представлений о возможностях

психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований; ознакомить с основными направлениями развития психодиагностики в настоящее время.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Психодиагностика» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.11).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: научные основы психодиагностики; принципы построения диагностических методик; особенности диагностируемых качеств; закономерности процесса психодиагностики и основных характеристик ее многообразного инструментария; конкретные области использования и применения психодиагностических методик.

- Уметь: организовывать процесс психологического тестирования; применять конкретные психодиагностические методики в различных сферах деятельности; обрабатывать и интерпретировать результаты методик, формулировать заключения на их основе; оценивать качество психодиагностических методик; использовать психодиагностические методики в практической и научно-исследовательской работе.

- Владеть: навыками подготовки и проведения самостоятельного психодиагностического обследования в зависимости от поставленных перед психологом задач; представлениями о важнейших отраслях и этапах развития психодиагностики; представлениями об основных подходах, направлениях и концепциях, сферах применения и использования психодиагностических методик; представлениями о содержании профессионально-этических норм психодиагностика; представлениями о возможностях и ограничениях, преимуществах и недостатках диагностических методик, используемых в психологической практике

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Общая характеристика методов психодиагностики и предъявляемые к ним требования: психодиагностика как научная и прикладная дисциплина; классификация психодиагностических методик; психодиагностический процесс; этапы психодиагностического исследования; психологический диагноз; профессионально-этические нормы работы психолога; характеристика инструментария психологической диагностики: методики, тесты; психометрические основы психодиагностики

Раздел 2. Психодиагностика личности: тесты интеллекта; личностные опросники; проективные методы; графические методики психодиагностики.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля: тесты, кроссворды и контрольные вопросы, рефераты, творческие задания

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Психологический практикум

Цель изучения дисциплины: состоит в формировании у студентов профессионального психологического мышления и учебно-профессиональных действий аналитического, диагностического и прогностического характера.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Психологический практикум» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.12).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: основные психологические категории, их характеристики и проявления; особенности психического развития личности на различных возрастных этапах его формирования; возможные проблемы их развития; критерии анализа и интерпретации результатов диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; диагностические методики изучения познавательной и личностной сферы личности и критерии анализа полученных результатов; психологические закономерности процесса межличностного взаимодействия; психологическую природу ожиданий потребителя; подходы к управлению поведением потребителя; причины конфликтного поведения потребителя и методы его коррекции.

- Уметь: применять психологические методы изучения личности и межличностных отношений; анализировать и интерпретировать результаты диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; прогнозировать необходимые психологические действия, адекватные развитию фирмы; выстраивать эффективное взаимодействие с потребителем; диагностировать ожидания потребителя и при необходимости корректировать эти ожидания.

- Владеть: психологическими знаниями для характеристики значимости своей профессии; знаниями о психологических феноменах при решении учебно-профессиональных задач (по изучаемым темам); психологическими методами для изучения профессионально значимых качеств (самодиагностики); психологическими рекомендациями на основе результатов диагностики (самодиагностики); психологическими знаниями для организации адекватных форм взаимодействия с коллегами; психологическими приемами построения эффективной коммуникации; методами общения, убеждения; нейтрализовать агрессивное поведение клиента; через взаимодействие с клиентом формировать позитивный имидж фирмы.

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Психология личности.

- 1.1. Человек как индивид, субъект, личность, индивидуальность.
- 1.2 Мотивационная сфера и направленность личности.
- 1.3 Индивидуально-психологические детерминанты поведения индивида.

Методы прогнозной оценки и коррекции поведения.

Раздел 2. Психология межличностных отношений

- 2.1. Группа как социально-психологический феномен.
- 2.2. Методы изучения группы
- 2.3. Динамические процессы в малой группе.
- 2.4. Общение и его роль в развитии личности и межличностных отношений

людей. Коммуникация в общении

2.5. Психологические характеристики общения

2.6 Конфликт, как специфическая форма взаимодействия.

Психотехнологии управления конфликтом

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты, кроссворды и контрольные вопросы, рефераты, творческие задания

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Профессиональная этика и этикет

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области профессиональной этики и этикета для практических применений в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.13).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: предмет и задачи дисциплины «Профессиональная этика и этикет»; основные категории этики: этика, мораль, нравственность и др.; виды профессиональной этики; основные принципы профессиональной этики; правила поведения с точки зрения этики и этикета; основные элементы профессионального и делового этикета;

- Уметь: использовать основные знания по дисциплине; использовать практические навыки этичного поведения в решении профессиональных задач; выработать практические навыки этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций;

- Владеть: навыками использования норм профессиональной этики в деловом поведении и общении; навыками построения собственного поведения с опорой на основные правила современного делового этикета в профессиональной деятельности и в повседневной жизни; навыками этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций; сформировать нравственную культуру и этикет будущих специалистов.

Содержание дисциплины:

1. Этика как наука
2. Профессиональная этика
3. Взаимосвязь профессиональной этики и этикета

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля: Тесты, кроссворды и контрольные вопросы, рефераты, творческие задания

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Информационные технологии в сервисе

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представления об информационных технологиях в сервисе, технологий хранения, передачи и обработки информации. Дисциплина включает в себя фундаментальные понятия, входящие в предметы информационного цикла. Она посвящена изучению технической базы информационных технологий и прикладного программного обеспечения.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Информационные технологии в сервисе» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.14).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины студент должен

- **Знать:** базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые процессоры, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; общий состав и структуру персональных (электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

- **Уметь:** выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; использовать сеть Интернет и ее возможности для организации оперативного обмена информацией; использовать технологии сбора, размещения хранения, накопления, преобразования и передачи данных в

профессионально ориентированных информационных системах; обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций.

Содержание дисциплины:

1. Современные виды информационного обслуживания.
2. Техническое и программное обеспечение организации.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Компьютерный класс с современной техникой и периферийным оборудованием. Программные пакеты: Microsoft Windows, MS Office, доступ в интернет.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, контрольные задания.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Менеджмент в сервисе

Цель изучения дисциплины: Целью преподавания и изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» является формирование у студентов современного управленческого мышления и способностей решать разнообразные хозяйственные, социальные, психологические проблемы с использованием современных приемов и средств.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.15).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-3, ПК-2, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущности менеджмента, его объекта и условий, в которых он функционирует, содержания процесса менеджмента; социально-психологических проблем менеджмента, проблем мотивации, лидерства и руководства; социальных вопросов и этики предпринимательства, проблем управления развитием, изменениями, группами, конфликтами и стрессами; связующих процессов менеджмента, а также форм и методов обеспечения эффективного управления;
- Уметь: правильно определить сущность и содержание процессов управления, руководства, предпринимательства и менеджмента; провести анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента, социальных и психологических факторов, определяющих эффективность взаимодействия и связующих процессов менеджмента; наладить процессы коммуникаций, принятия решений; обеспечить эффективное управление организацией;
- Владеть: навыками подготовки и реализации управленческих решений, налаживания коммуникаций, мотивации работников, разрешения конфликтов, сбора, обработки и анализа информации по отдельным проблемам менеджмента.

Содержание дисциплины

1. Теоретические основы менеджмента
2. Технология менеджмента в сервисе
3. Организация как система управления
4. Управление персоналом в сервисе

Используемые информационные, инструментальные и программные средства Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации экзамен.

Маркетинг в сервисе

Цель изучения дисциплины: Целью преподавания и изучения дисциплины «Маркетинг в сервисе» является овладение студентами основ современной экономики, принципов работы с рынком, закрепление теоретических положений успешной работы любой организации.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Маркетинг в сервисе» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.16).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные понятия, категории и инструменты маркетинга, его цели и принципы; основные этапы эволюции концепций маркетинга, содержание маркетинговой концепции управления предприятием; методы построения маркетинговых исследований и маркетинговых коммуникаций.
- Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю маркетинговую среду организации, определять ее факторы и оценивать их воздействие на организацию; использовать информацию, полученную в ходе маркетинговых исследований, в целях прогнозирования поведения экономических агентов; критически оценивать используемые элементы маркетинга и разрабатывать обоснованные предложения по их совершенствованию.
- Владеть: понятийным аппаратом маркетинга; технологиями маркетинга: сегментирование рынков, позиционирование, анализ и прогнозирование; методами построения сети распределения товаров; приемами организации рекламных и PR-кампаний.

Содержание дисциплины

1. Теоретические основы маркетинга
2. Управление маркетингом

Используемые информационные, инструментальные и программные средства Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации зачет с оценкой.

Основы предпринимательской деятельности

Цель изучения дисциплины: освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области предпринимательской деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Основы предпринимательской деятельности в сервисе» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.17).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОК-5, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретико-методологические основы организации предпринимательской деятельности; виды и сущность предпринимательской деятельности; особенности организационно-правовых форм предпринимательской деятельности, их преимущества и недостатки; основные этапы бизнес-операции; элементы ресурсного обеспечения бизнес-операции; содержание предпринимательского договора; порядок государственного регулирования и регламентации предпринимательской деятельности; основные требования предпринимательской этики и делового этикета.
- Уметь: выбирать организационно-правовую форму для предпринимательской единицы с учетом различных факторов, разрабатывать схемы бизнес-операции,

проводить деловые переговоры, составлять и заключать предпринимательские договоры; вести деловые переговоры.

- Владеть: навыками организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Содержание дисциплины:

1. Концептуальные и организационные основы предпринимательской деятельности
2. Государственное регулирование и поддержка предпринимательской деятельности
3. Бизнес-операция как объект предпринимательской деятельности
4. Этические нормы предпринимательства

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

**Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса**

Цель изучения дисциплины: формирование профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Сервис» в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса. **Задачи учебной дисциплины:** подготовка студентов в области определения и анализа основных показателей деятельности сервисного предприятия; приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; изучение ресурсного обеспечения предприятия, издержек и результатов его производственно-хозяйственной деятельности; получение теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности

предприятий сервиса; закрепление и совершенствование навыков оценки экономической эффективности работы предприятия.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.18).

Формируемые компетенции: ОК–6, ОПК-3, ПК-2, ПК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; особенности планирования деятельности предприятий сервиса; основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

- Уметь: самостоятельно анализировать научную литературу; выполнять экономические расчеты и обоснования; определять финансовые результаты деятельности предприятия; проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования сервисного предприятия (коммерческой фирмы); прогнозировать спрос и предложение на услуги; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.

- Владеть: экономической терминологией, лексикой и основными экономическими категориями; методами учета и анализа экономических результатов деятельности сервисного предприятия; методами экономических исследований в области профессиональной деятельности; умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Содержание дисциплины:

1. Основы организации деятельности предприятия
2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
3. Основы инвестиционного планирования на предприятиях сферы сервиса

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Метрология, стандартизация и сертификация

Цель изучения дисциплины: Освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области метрологии, стандартизации и сертификации для профессиональной деятельности бакалавров по направлению «Сервис».

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.19).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-1, ПК-3, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, принципы построения международных и отечественных стандартов.

Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; применять техническое и метрологическое законодательство; работать с нормативными документами; распознавать формы подтверждения соответствия; различать международные и национальные единицы измерения.

Владеть: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для

осуществления профессиональной деятельности, в том числе по оценке и подтверждению обязательным требованиям.

Содержание дисциплины:

Модуль 1. Основы метрологии

Модульная единица 1. Структурные элементы метрологии Цели, задачи, предмет и структура учебной дисциплины

Модульная единица 2. Объекты и субъекты метрологии

Модульная единица 3. Средства и методы измерений

Модульная единица 4. Основы теории измерений

Модульная единица 5. Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ).

Модульная единица 6. Метрологическая деятельность в области обеспечения единства измерений.

Модуль 2. Техническое регулирование.

Модульная единица 7. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия.

Модульная единица 8. Оценка и подтверждение соответствия продукции и услуг.

Модульная единица 9. Правила проведения сертификации и декларирования соответствия.

Модульная единица 10. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.

Модуль 3. Стандартизация.

Модульная единица 11. Объекты и субъекты стандартизации.

Модульная единица 12. Принципы и методы стандартизации.

Модульная единица 13. Средства стандартизации.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные

учебники, лекционный материал в виде авторских презентаций, видеоматериалы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, задания на составление презентаций.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Безопасность жизнедеятельности

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений выбирать методы защиты от опасностей, навыки обеспечения безопасности личности и общества, рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.20).

Формируемые компетенции: ОК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек-среда обитания»; концепцию устойчивого развития и рисков, связанных с деятельностью человека; основы физиологии труда и рациональные условия жизнедеятельности, порядок регламентирования, контроля и методы организации труда; негативные факторы техносферы и воздействие их на человека и природную среду; методы защиты от природных и техносферных опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; принципы обеспечения безопасности взаимодействия человека со средой обитания; принципы обеспечения безопасного функционирования

автоматизированных и робототизированных производств; методы и средства повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических систем и технологических процессов отрасли; особенности психологического состояния человека в чрезвычайных ситуациях; правовые и нормативно-технические основы управления безопасностью.

- Уметь: идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; выбирать способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности в соответствии с нравственными аспектами и ценностными ориентациями.

- Владеть: законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды; требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками обеспечения безопасности личности и общества для сохранения жизни на земле; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Содержание дисциплины:

1. Социально-мировоззренческие и теоретико-методологические основы безопасности жизнедеятельности.
2. Здоровьесберегающие основы безопасности жизнедеятельности.
3. Производственно-технологические основы безопасности жизнедеятельности.
4. Чрезвычайно-ситуационные основы безопасности жизнедеятельности.
5. Законодательно-правовые основы безопасности жизнедеятельности.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Физическая культура

Цель изучения дисциплины: Формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Физическая культура» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.21).

Формируемые компетенции: ОК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности; основы физической культуры и здорового образа жизни.
- Уметь: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.
- Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке).

Содержание дисциплины:

- Легкая атлетика
- Баскетбол

- Гимнастика
- Лыжная подготовка
- Волейбол
- Гимнастика

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Контрольные нормативы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Б1.В Вариативная часть

Б1.В.ОД Обязательные дисциплины

Правоведение

Цель изучения дисциплины: Целью курса является овладение студентами знаниями в области основ теории государства и права, конституционного, гражданского, семейного, трудового, административного, уголовного, экологического права, и гражданского процесса; выработка уважения к законодательству и соблюдение правомерного поведения в обществе. Задачи курса состоят в выработке у студентов понимания особенностей правовой системы Российской Федерации; значения и функции права в формировании правового государства, укрепления законности и правопорядка в стране; умения разбираться в законах и подзаконных актах, обеспечивать соблюдение законодательства, принимать решения в соответствии с законом; анализировать законодательство и практику его применения, ориентироваться в законодательстве и в специальной литературе, и на основе полученных знаний решать конкретные проблемы, возникающие в практической деятельности.

Особенности курса «Правоведение» и сложность его изучения состоят в том, что он включает в себя основы ряда фундаментальных отраслей системы российского права, регулирующих разнородные общественные отношения, специфику и методы их регулирования, большой объём законодательства, изучаемый в курсе. В связи с этим важное значение для овладения курсом имеет посещение аудиторных занятий и систематическая самостоятельная работа студентов.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Правоведение» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.1).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-5, ОК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: общие нормы Уголовного, Гражданского, Трудового, Административного, Семейного, Конституционного и Наследственного законодательства. Теоретические положения, понятия и термины данных отраслей права.
- Уметь: толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты в сфере национального права; уметь правовыми методами обеспечивать соблюдение законодательства в деятельности государственных органов, физических и юридических лиц; систематически повышать свою профессиональную квалификацию, изучать законодательство и практику его применения, ориентироваться в специальной литературе.
- Владеть: гражданской зрелостью и высокой общественной активностью, правовой и политической культурой, уважением к закону и бережным отношением к социальным ценностям правового государства; понимать сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний и значение для реализации права.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Социология

Цель изучения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Социология» является формирование у студентов целостного представления об обществе и его структурных элементах, личности как социальной системе, а также обеспечение студентов знаниями и навыками, необходимыми для формирования гражданской позиции, осознанного и эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Социология» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.2).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК- 5, ПК-3, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретические и методологические основы социологии, её понятийно-категориальный аппарат; основные составляющие структуры общественной системы, их функции и причины дисфункций; основные социальные институты, обеспечивающие социализацию личности и воспроизводство социальных отношений, стабильность и безопасность общества; методологические принципы и специальные методы эмпирической социологии.
- Уметь: применять методику научно-аналитической работы к различным социальным объектам; определять социологическую характеристику личности на основе ее социального статуса и особенностей социализации; выявлять

причины социальных конфликтов, а также определять пути их разрешения; научно обоснованно выбирать методы сбора первичной социологической информации при различном характере исследовательских задач.

- Владеть: методикой научного анализа социальных процессов и явлений, социальной структуры общества; методикой анализа механизма возникновения и разрешения социальных конфликтов.

Содержание дисциплины

1. Предмет социологии и её место в системе общественных наук.
2. Классические социологические теории. Основные направления современной социологии.
3. Социологическое исследование
4. Общество как система.
5. Социальное неравенство: основания и механизмы социальной стратификации.
6. Национально-этническая структура общества.
7. Территориально-поселенческая структура общества.
8. Социально-демографическая структура общества. Семья как элемент социальной структуры.
9. Личность в системе социальных связей.
10. Социальные изменения и социальные процессы.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты.

Форма контроля: зачет с оценкой.

Русский язык и культура речи

Цель изучения дисциплины: Целью преподавания дисциплины «Русский язык и культура речи» является повышение уровня знаний о языке в узком

понимании как системе, его нормах; углубление понимания основных характерных свойств русского языка как средства общения и передачи информации (языка в широком понимании: языка как системы и речи - функционирующего языка); повышение уровня практического владения современным русским литературным языком (речью) у бакалавров нефилологического профиля с учётом особенностей сфер его функционирования, форм, видов, функционально-смысловых типов; расширение общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым таксономическим, коммуникативным, познавательным этическим и эстетическим потенциалом русского языка; воспитание культурно-ценностного отношения к русской речи.

Место дисциплины в структуре ООП: Учебная дисциплина «Русский язык и культура речи» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.3).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: нормативное использование системы языка на уровне его функционирования (речи) с учётом особенностей норм всех структурных языковых уровней (фонетического, лексического, фразеологического, грамматического);
- Уметь: замечать на уровне речи (текстов) нецелесообразные отступления от норм литературного языка и коммуникативных норм; умение корректировать в сторону повышения воздействующей силы тексты с подобного рода отклонениями; умение использовать в речи намеренные отклонения от норм с целью повышения прагматики высказывания; совершать целесообразный выбор того или иного языкового средства (в системе с другими) с учётом особенностей коммуникативного задания при продуцировании речи и адекватно

интерпретировать его - при понимании речи; участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения, устанавливать речевой контакт, эффективно обмениваться информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящими различными социальными отношениями;

- Владеть: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; коммуникативно-целесообразное использование системы языка в речи с учётом коммуникативных норм, связанных с реализацией коммуникативных качеств хорошей речи, особенностей её формы, функционально-смысловых типов, стилистической и жанровой реализации, а именно: продуцирование связных, правильно построенных и выразительных (а значит - эффективных) монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными интенциями (намерениями) говорящего и ситуацией общения (соблюдение принципа коммуникативно-стилистической целесообразности в коммуникации).

Содержание дисциплины:

1. Структура и коммуникативные свойства языка
2. Культура речи
3. Современная коммуникация и правила речевого общения
4. Нормативный аспект культуры речи
5. Функциональный аспект культуры речи

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Педагогика и психология

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Педагогика и психология» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области психологии и педагогики для практических применений в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Педагогика и психология» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.4).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-4, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: предмет, задачи и основные методы педагогики и психологии; основные категории психологии и педагогики; цели, задачи образования и воспитания; структуру и свойства личности; сущность основных психических процессов; сущность индивидуального подхода и педагогической технологии воспитания; сущность межличностного конфликта; средства и методы психолого-педагогического воздействия на личность в профессиональной деятельности и в семье; теоретические и методические основы самопознания и самовоспитания.

- Уметь: использовать современные методы психологии и педагогики в профессиональной деятельности и в семейной жизни; владеть методами психолого-педагогической саморегуляции; эффективно обучать и воспитывать, убеждать и побуждать к профессионально корректным действиям и поведению в процессе совместной деятельности; владеть корректирующими приемами психолого-педагогического воздействия на личность в профессиональной деятельности и в семье.

- Владеть: методами и средствами познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социально-психологических и профессиональных компетенций.

Содержание дисциплины:

1. Введение в предметное пространство
2. Психология как наука о человеке
3. Педагогика как наука о человеке

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты, кроссворды и контрольные вопросы, рефераты, творческие задания

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Культурология

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины «Культурология» является формирование у студентов представления о культуре как о целостном явлении, меняющем свои характеристики в ходе мировой истории, об основных подходах и направлениях анализа культуры и культурных процессов. Главной задачей освоения дисциплины становится развитие личностной формы культуры, что и является основным критерием развития общества.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Культурология» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.5).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: базовые культурологические концепции, общепрофессиональные теоретические представления о культуре как явлении.
- Уметь: понимать, воспроизводить и критически анализировать базовую информацию по культурологической проблематике.

- Владеть: навыками и методами культурологического анализа социальных явлений и процессов.

Содержание дисциплины

1. Структура современного культурологического знания.
2. Понятие «культура» в исторической ретроспективе.
3. Основные антропологические концепции в культуре.
4. Структурные компоненты культуры.
5. Культура как социальное явление.
6. Вечные ценности в культуре.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма контроля: зачет с оценкой.

Политология

Цель изучения дисциплины: Сформировать у студентов представление о сущности политологии как одной из общественных наук, освоить понятийный аппарат политической науки. Изучив данный курс, студенты должны получить представления о важнейших направлениях современной политологии, тенденциях и закономерностях российского и мирового политических процессов в современных условиях.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Политология» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.6).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ОК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения России; особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.

- Уметь: анализировать процессы и тенденции социокультурной среды, применять в профессиональной и др. видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе.

- Владеть: основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

1. Политология как наука и учебная дисциплина
2. Политика как общественное явление
3. Политическая власть
4. Политическая система
5. Политическая партия
6. Политическое лидерство
7. Политические конфликты и кризисы
8. Политическая культура
9. Политический процесс

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма контроля: зачет с оценкой.

Техника и оргтехника в сервисе

Цель изучения дисциплины: В результате освоения данной дисциплины у студента формируются знания работы с широким ассортиментом устройств, аппаратных и программных средств, используемых при обеспечении работы, как предприятий-гигантов, так и отдельных небольших учреждений и офисов.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Техника и оргтехника в сервисе» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.7).

Формируемые компетенции: ОК–5, ОПК–1, ОПК-3, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- Знать: понятийный аппарат дисциплины: компьютер, аналого-цифровой преобразователь, арифметико-логическое устройство, BIOS, бод, видеоадаптер, аудиоадаптер, видеопамять, канал связи, оперативная и постоянная память, компьютерная сеть, дигитайзер, дисковод, дисплей, драйвер, интерфейс, картридж, коммутация, принтер, модем, микропроцессор, ноутбук, сканер, шина и т.д.; способы получения и переработки информации средствами оргтехники; структуру компьютерных сетей; современное состояние уровня и направлений развития средств оргтехники; назначение и функции средств современной оргтехники.

- Уметь: соблюдать основные требования безопасности при работе со средствами оргтехники; правильно выбрать технические средства для реализации процесса сервиса.

- Владеть: навыками работы с компьютером; навыками работы в локальной и глобальной сети; навыками работы с принтером, сканером, плоттером, дигитайзером, копировально-множительным аппаратом, средствами отображения информации, интерактивной доской; навыками работы с современными средствами коммуникации и связи: телефон, мобильный телефон, факсимильный аппарат.

Содержание дисциплины:

1. Основные технологии информационного обслуживания предприятий и организаций.
2. Технические и программные средства информационного обслуживания
3. Аппаратные средства связи, копирования и пересылки документов современного офиса.
4. Основы организации сервиса периферийного оборудования ПК.
5. Современные персональные средства связи
6. Сервисное обеспечение оргтехники и средств связи

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

1. www.gov.ru (сайт Правительства РФ)
2. www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)
3. www.info.gks.ru (официальный сайт Роскомстата)
4. www.sclaha.ry/cgi-bin/regbase.pl (Россия в цифрах)
5. www.government.ru (Министерство здравоохранения и социального развития)
6. www.mcx.ru. (Министерства сельского хозяйства РФ)
7. www.inion.ru (официальный сайт Института научной информации по общественным наукам).

Трудоемкость учебной дисциплины: 6 ЗЕ(216ч.)

Формы текущего контроля: текущий контроль, промежуточный контроль.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ

Цель изучения дисциплины: Приобретение студентами теоретических знаний и практических умений, и навыков в области экспертизы и оценки качества услуг и работ, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.8).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: основополагающие документы при проведении экспертизы и оценки качества услуг и работ; основные источники получения информации для проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

- Уметь: определять метод проведения экспертизы для тех или иных услуг и работ; интерпретировать полученные данные в ходе экспертизы об услугах и работах.

- Владеть: техническими средствами и методами проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

Содержание дисциплины:

Модуль 1. Экспертиза как форма контроля качества

Модульная единица 1. Понятие, объекты и виды экспертизы

Модульная единица 2. Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

Модульная единица 3. Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

Модульная единица 4. Основные методы экспертизы услуг

Модуль 2. Классификация технических средств исследований, используемых при проведении экспертизы

Модульная единица 5. Механические средства

Модульная единица 6. Электронные средства

Модуль 3. Организация и порядок проведения экспертизы услуг

Модульная единица 7. Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

Модульная единица 8. Организация и порядок проведения экспертизы.

Модульная единица 9. Показатели эффективности экспертизы услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, лекционный материал в виде авторских презентаций, видеоматериалы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 6 ЗЕ(216ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, задания на составление презентаций, анализ проблемных ситуаций.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины является получения студентами теоретических знаний в области моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, а также приобретение необходимых практических навыков постановки, решения и анализа таких задач с помощью вычислительной техники.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.9).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- Знать: принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений;

- Уметь: смоделировать деятельность специализированных объектов сервиса; Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- Владеть: методикой постановки задач, оптимизации и моделирования методов имитационного моделирования процессов сервиса.

Содержание дисциплины:

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Компьютерный класс с современной техникой и периферийным оборудованием. Мультимедийное оборудование.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, контрольные задания.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Экологическая безопасность в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Экологическая безопасность в сфере сервиса» является обеспечение научно-информационной основы для формирования грамотных и социально активных профессионалов, осознающих свое место в современном обществе, способных адекватно анализировать и оценивать процессы и явления, интерпретируя их в контексте экологической безопасности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экологическая безопасность в сфере сервиса» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.10).

Формируемые компетенции: ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные понятия, определения, термины, используемые в современной промышленной отрасли, основные понятия и законы экологии, условия нормального функционирования природных экосистем, последствия антропогенных воздействий на экосистемы и на биосферу Земли в целом, глобальные экологические проблемы, нормирование поступления загрязняющих веществ в окружающую среду, приемы рационального природопользования и экоэффективности. О путях и направлениях повышения качества пищевой продукции. Правовые и нормативно-технические основы управления безопасностью.

- Уметь: сохранять среду обитания живых организмов, в том числе и человека. Разрабатывать рекомендации о путях развития человеческого общества; идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; выбирать способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности в соответствии с нравственными аспектами и ценностными ориентациями.

- Владеть: законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды; требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками обеспечения безопасности личности и общества для сохранения жизни на земле; навыками

рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Содержание дисциплины:

1. Основы экологии и экоразвития.
2. Экологические проблемы на разных этапах развития общества
3. Способы выявления воздействия пищевых предприятий на экологию

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Коммерческая информация и ее защита

Цель изучения дисциплины: Преподавание дисциплины в Нижегородском инженерно-экономическом институте преследует цель сформировать компетенции, необходимые в профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Сервис», а также современное представление о проблемах защиты коммерческой информации предприятия в сфере сервиса как одного из методов конкурентной борьбы в условиях рыночной экономики

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Коммерческая информация и ее защита» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.11).

Формируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-3, ПК-3, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент приобретает знания, которые позволят сформировать у обучаемого набор практических методов, предназначенных для проведения исследований в области «Коммерческой

информации и ее защиты», а также послужат основой для скорейшей адаптации молодого специалиста в условиях реальных требований к методам защиты коммерческой информации.

Дисциплина закладывает набор базовых знаний, которые позволят выпускникам адаптироваться в условиях интенсивного развития информационных технологий. Обучение студентов данному курсу способствует формированию у них стремления к постоянному повышению профессиональной компетентности, расширению профессионального кругозора, умения ориентироваться в тенденциях и направлениях развития комплексной защиты коммерческой информации.

В результате овладения профессиональными знаниями студент должен уметь:

- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- применять навыки работы с информационными системами;
- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций

В результате овладения профессиональными знаниями по дисциплине студент должен владеть:

- современными технологиями защиты коммерческой информации в сервисной деятельности.

Содержание дисциплины:

Сущность, содержание коммерческой информации, каналы утечки

1. Служба информационной безопасности
2. Стандарты управления информационной безопасностью
3. Управление пользователями и доступом к информационной системе
4. Анализ рисков, угрозы и контрмеры
5. Анализ защищенности информационной системы

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные работа, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Основы организации информационного менеджмента в сервисе

Цель изучения дисциплины: дать студентам понятия о основных положениях теории информационного менеджмента, как специфической научно- прикладной дисциплины, объектом исследования которой являются информационные ресурсы предприятия и сфера информатизации, как самостоятельный вид деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Основы организации информационного менеджмента в сервисе» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.12).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-1, ОПК-3, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: понятие и сущность информационного менеджмента; преимущества и недостатки заказных, уникальных и тиражируемых информационных систем; возможные способы приобретения ИС, их преимущества и недостатки; составляющие цены приобретения и совокупной стоимости владения ИС; основные этапы жизненного цикла ИС и особенности управления ИС на различных этапах их жизненного цикла; принципы стратегического и оперативного планирования ИС;

- Уметь: анализировать систему управления для последующей автоматизации; определять эффективность инвестиций в ИТ; составлять бизнес-план автоматизации; оценивать перспективы реорганизации и реинжиниринга системы управления предприятием; организовывать управление эксплуатацией и сопровождением ИС.

Содержание дисциплины:

1. Организационная структура управления и информационная система предприятия.
2. Управление на различных этапах жизненного цикла информационной системы

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Для проведения занятий по дисциплине «Основы организации информационного менеджмента в сервисе» необходима учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием для демонстрации учебных материалов, оборудованием для размножения раздаточного материала по дисциплине. Для выполнения практических заданий необходимо наличие персональных компьютеров у обучающихся.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, контрольные задания.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Математическая статистика

Цель изучения дисциплины: формирование базовых понятий и представлений, овладение языком и основными методами теории вероятностей и математической статистики, которые он может использовать при решении как фундаментальных научных, так и прикладных технических и экономических задач.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) Б1.В.ОД.13.

Формируемые компетенции: ОК-5, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: место и роль математики в современном мире, мировой культуре и истории; основные понятия и методы решения основных задач теории вероятностей и математической статистики

- Уметь: перевести управленческие и основные технические задачи на математический язык теории вероятностей и математической статистики; найти подходящий теоретико-вероятностный или статистический метод решения управленческих и основных экономических задач и применять их для решения; проводить этими методами экономический анализ регуляторов решения.

- Владеть: применения основных понятий теории вероятностей и математической статистики; выполнения математических постановок управленческих и экономических задач средствами теории вероятностей и математической статистики; выбора подходящих методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и основных экономических задач; применения методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и других экономических задач; проведения методами теории вероятностей и математической статистики экономического анализа результатов решения.

Содержание дисциплины:

1. Введение в предмет теории вероятностей.
2. Случайные события.
3. Случайные величины.
4. Системы случайных величин.
5. Основы теории случайных процессов.
6. Введение в математическую статистику.

7. Теория оценивания параметров.
8. Статистические гипотезы.
9. Многомерный статистический анализ.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: самостоятельные работы студентов, контрольные работы (домашние и аудиторная).

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Основы экспертного дела в сфере услуг

Цель изучения дисциплины: Ознакомить с основными понятиями, объектами, субъектами экспертизы, требованиями к экспертам, видами и методами экспертной оценки; с организацией, порядком проведения и оформления экспертизы; с особенностями экспертизы отдельных групп услуг (товаров).

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Основы экспертного дела в сфере услуг» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.15).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; номенклатуру и ассортимент потребительских товаров и услуг; основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса;
- Уметь: осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных

документов, контрактов, договоров и соглашений; участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств намерений, применяемых при экспертизе качества потребительских товаров и услуг; использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники;

- Владеть: методами оценки качества услуг; нормативно-техническими документами, необходимыми для проведения экспертизы услуг.

Содержание дисциплины:

Модуль 1. Роль и место экспертизы в системе контроля качества в сфере услуг

Модульная единица 1. Основы управления качеством в сфере услуг.

Модульная единица 2. Понятие, объекты и виды экспертизы

Модуль 2. Основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса.

Модульная единица 3. Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

Модульная единица 4. Организация и порядок проведения экспертизы.

Модуль 3. Средства и ресурсы экспертного исследования в сфере услуг.

Модульная единица 5. Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

Модульная единица 6. Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

Модуль 4. Определение эффективности экспертной деятельности в сфере услуг.

Модульная единица 7. Основные методы экспертизы услуг.

Модульная единица 8. Показатели эффективности экспертизы услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные

учебники, лекционный материал в виде авторских презентаций, видеоматериалы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, задания на составление презентаций, анализ проблемных ситуаций.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах

Цель изучения дисциплины: подготовить специалиста, обладающего знаниями организации питания в гостинице и профессиональными компетенциями, необходимыми в работы в индустрии гостеприимства.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.16).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-6, ОПК-2, ОПК-3, ПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: правила предоставления услуги питания в РГК, нормативно- правовую база организации питания в РГК; принципы функционирования служб предприятий ресторанного и гостиничного комплекса; виды, особенности и характеристики услуг питания в РГК; особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов и спецконтингента.

- Уметь: разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей; проводить обоснованный выбор современных технологий обслуживания потребителей РГК; выявлять потребности потребителей в безопасных услугах питания; организовать обслуживание и питание иностранных туристов и спецконтингента;

- Владеть: информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице; методами оценки и контроля качества услуги питания РГК; системой поиска, выбора и использования новых технологий организации питания и обслуживания потребителей в РГК; навыками организации обслуживания и питания отечественных потребителей и иностранных гостей в РГК.

Содержание дисциплины:

1. Основы организации питания в РГК
 - 1.1. Гостинично-ресторанные комплексы: классификация и характеристика
 - 1.2. Функция и оргструктура службы питания в РГК
 - 1.3. Нормативно-правовая база организации питания в РГК
2. Организация питания и обслуживания потребителей в РГК
 - 2.1. Особенности организации питания и обслуживания в РГК
 - 2.2. Организация питания иностранных гостей и спецконтингента

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, презентации.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля: тесты, устный опрос, защита отчетов по практическим работам

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

**Анализ финансово-хозяйственной деятельности
сервисного предприятия**

Цель изучения дисциплины: получение целостного представления об анализе финансово-хозяйственной деятельности, как важнейшей функции управления организациями, осмысление и понимание основных методов анализа, их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке

различных направлений производственно-хозяйственной, финансовой, маркетинговой и инвестиционной деятельности предприятия сервиса.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование умений анализа экономических показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятий;
- получение оптимальных решений по эффективному управлению предприятием на основе проведенной диагностики финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.17).

Формируемые компетенции: ОК–2, ОПК-1, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность экономических явлений и процессов, их взаимосвязь и взаимозависимость; основные направления комплексного анализа хозяйственной деятельности; методы экономического анализа, которые применяются на разных этапах и направлениях анализа финансово-хозяйственной деятельности; приемы выявления и оценки резервов повышения результативности производственной/хозяйственной деятельности предприятий сервиса; направления использования результатов диагностики финансово-хозяйственной деятельности.
- Уметь: выполнять необходимые расчеты по определению ресурсов хозяйствующих субъектов с применением новых информационных технологий; анализировать структуру и состояние планов хозяйствующих субъектов различных отраслей; проводить основные расчеты, применяя инструкции; составлять финансовые документы организации и их анализировать.

- Владеть: навыками систематизирования и моделирования экономических явлений и процессов; выполнения технико-экономические расчетов показателей деятельности предприятий; определения количественного влияния на них различных факторов

Содержание дисциплины:

1. Теория анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия
2. Анализ и оценка хозяйственной деятельности предприятия
3. Анализ и оценка финансовой деятельности предприятия

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Проектирование гостиничной деятельности

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» является формирование профессиональных компетенций, связанных с освоением теоретических основ проектирования гостиничной деятельности, использованием нормативно-технической базы для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта, организацией работы по проектированию гостиничных предприятий и других средств размещения.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.18).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-2, ПК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: особенности и виды гостиничного продукта, характеристики номерного фонда, основное содержание проекта строительства гостиничного предприятия, систему технологических расчетов, позволяющих более точно принимать планировочные решения; порядок и стадии проектирования.

- Уметь: использовать методы технологических расчетов и принципы разработки объемно-планировочных решений средств размещения; применять современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности, производить планировку и оснащение рабочих мест в соответствии с требованиями НОТ;

- Владеть: навыками зонирования гостиничного предприятия на начальном этапе проектирования; навыками разработки организационных мер деятельности гостиничного предприятия

Содержание дисциплины

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.

2. Проектирование гостиничного продукта.

3. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.

4. Состав и содержание проекта. Организация проектирования.

5. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов.

6. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

7. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения

8. Объемно-планировочные и конструктивные решения зданий и сооружений гостиницы.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов: Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса» - дать теоретические основы и практические навыки студентам обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» для решения практических вопросов и основных задач эффективного налаживания отношений и взаимосвязей с клиентами (покупателями, поставщиками, партнерами) для ведения и расширения гостиничного и ресторанного бизнеса.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.19).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-1, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины студент должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере

сервиса; систему маркетинга, особенности продвижения услуг; структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; теоретические основы, метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; правовые нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- Уметь: оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя и выделять главные психологические особенности потребителя; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг.

- Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; навыками работы с информационными системами; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе.

Содержание дисциплины:

1. Понятие и виды клиентов их классификация.
2. Этапы работы с клиентом.
3. Понимание клиентов и их потребностей.
4. Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами.
5. Понятие формирования и управления взаимоотношениями с клиентами.
6. Функции управления взаимоотношениями с клиентами.
7. Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами.
8. Понятие лояльности клиентов.
9. Программы управления лояльностью клиентов.
10. Методы повышения лояльности клиентов.
11. Измерение степени удовлетворенности клиентов.
12. Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов.
13. Анализ ABC. Классификация клиентов (покупателей, партнеров)
14. Анализ стадий взаимоотношений с клиентами.
15. Календарь пользователя товаров и услуг сферы сервиса. Планирование событий, процессов и напоминаний о них клиентам.
16. Формы документов, отчетов и обработки подсистем управления взаимоотношениями с клиентами.
17. Продажа товаров и услуг в сфере сервиса, применение скидок, наценок, оптовая и розничная торговля из неавтоматизированных и автоматизированных торговых точек.
18. Особенности комиссионной торговли для клиентов.
19. Управление взаиморасчетами с контрагентами и подотчетными лицами. Детализация взаиморасчетов.
20. Контроль кредиторской и дебиторской задолженности клиентам, партнерам.
21. Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы.
22. Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса.

23. Виды стратегий («административная», «маркетинговая», «инвестиционная» (или «продуктовая») и «клиентоориентированная») и их роль в формировании клиентурных отношений.
24. Клиентоориентированность и ИТ.
25. Единый профиль клиента. Единый комплексный инструмент для оценки ценности клиента.
26. Единая стратегия и инструмент ведения продаж товаров и услуг. Единая система мотивации продавцов.
27. Повышение лояльности клиентов в сфере сервиса: кросс-продажи, прогнозирование и снижение рисков, единые стандарты обслуживания, единая история коммуникаций с клиентом, единый инструмент обслуживания клиентов.
28. Использование программных продуктов «1С: CRM СТАНДАРТ», «1С: CRM ПРОФ», «1С: CRM КОРП» для формирования и управления клиентской базой в сфере сервиса
29. Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес- процессов в сфере сервиса.
30. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их по шаблону и создания новых карт бизнес-процессов.
31. Создание регламента работы с клиентами по продажам, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений.
32. Учет истории контактов с клиентами. Регистрация интересов клиентов. Диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени.
33. Оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.
34. Выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов.
35. Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов

36. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
37. Просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в «календаре», подбор участников встреч с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), 38. Цветовое отображение событий в календаре, использование графиков работы пользователей.
39. Резервирование и планирование занятости ресторанных, гостиничных комплексов, ведение «Списка дел и мероприятий» с возможностью резервирования из него времени в календаре.
40. Регулярное планирование контактов (совещаний, конгрессов, выставок, ярмарок, встреч и т.д.).
41. Понятие и принципы маркетинга клиентурных отношений.
42. Модели управленческих отношений в организации.
43. Анализ прибыльности от клиентов.
44. Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанного бизнеса, а также банковских услуг.
45. Особенности проведения маркетинга отношений клиентов в сфере сервиса.
Этапы процесса внедрения маркетинга отношений
46. Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента.
47. Обзор CRM-решений в России.
48. Рынок CRM-решений за рубежом.
49. Особенности управления отношениями «служащий – клиент». Алгоритм построения системы реагирования на жалобы.
50. Этапы эффективного проведения переговоров
51. Понятие эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
52. Методы расчета эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
53. XRM - eXtended RM, расширенное управление отношениями.

54.СЕМ -customer experience management - управление видением заказчика или управление клиентским опытом

55. eBRM (electronic business relationship management) - Internet-коммуникации - управление отношениями не только с клиентами, но и с партнерами, а также с собственными сотрудниками.

56.Индивидуальный подход к каждому клиенту РСМ (Personal Customer Management).

57.Мониторинг социального веба, сбор информации о контактах из социальных сервисов, управление сообществом клиентов/партнеров, сбор отзывов и идей от клиентов.

58. Науки на стыке с клиентологией (сервисология, мерчандайзинг, маркетинг).

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Организация хозяйственных связей в сервисе

Цель изучения дисциплины: Цели освоения дисциплины состоят в том, чтобы изучить экономические, организационные, коммерческие, финансовые и другие отношения, возникающие в процессе хозяйственной деятельности при закупке, продаже и поставках товаров и услуг предприятий сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация хозяйственных связей в сервисе» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.20).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-3, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность и порядок регулирования хозяйственных связей в сфере сервиса; порядок заключения и исполнения договоров; главные этапы выбора поставщика.

- Уметь: планировать и организовывать хозяйственные связи предприятий сервиса; определять объемы оптовых закупок и продаж товаров; проводить коммерческие переговоры, заключать договора купли-продажи; организовать и управлять торговыми процессами и операциями в предприятиях торгово-посреднического звена и розничной торговли; управлять товарными запасами на предприятиях сервиса; формировать оптимальный торговый ассортимент и применять методы ценообразования.

- Владеть: технологией оформления хозяйственных связей на предприятиях сервиса.

Содержание дисциплины

1. Хозяйственные связи как основа материально-технического снабжения предприятия сервиса

2. Экономико-правовое регулирование товарной политики

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов: Тесты и контрольные вопросы, курсовая работа.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Государственное регулирование и контроль сферы сервиса

Цель изучения дисциплины: изучение теоретических основ государственного регулирования и получение практических навыков в сфере правового обеспечения сервиса, формирование навыков правового анализа ситуаций для повышения эффективности деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Государственное регулирование и контроль сферы сервиса» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.21).

Формируемые компетенции: ОК-6, ОПК-1, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- Знать: нормативно-правовые документы, регулирующие вопросы управления и контроля в сервисной деятельности; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам.
- Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Содержание дисциплины

1. Цели и задачи государственного регулирования в сервисной деятельности.
2. Система нормативных источников в сфере сервиса.
3. Основы и направления государственного регулирования в сервисе.
4. Контроль в сфере сервиса.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов: Тестирование, контрольные вопросы

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Технология ресторанного сервиса

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов теоретических знаний и навыков выбора форм и методов обслуживания в зависимости от концепции и типа предприятия, средств продвижения ресторанов на рынке, работы с обслуживающим персоналом для дальнейшего использования их в своей профессиональной деятельности

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Технология ресторанного сервиса» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.22).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-2, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: предоставляемые виды услуг в ресторанах; профессиональные требования к персоналу ресторанов; типы и виды ресторанов, их классификацию; основные формы и методы обслуживания; виды приемов и банкетов; требования к обслуживающему персоналу; виды и средства продвижения ресторанов на рынке; методы изучения потребительского спроса; правила составления меню;

- Уметь: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню; входить в контактную зону с клиентами и сотрудниками; проявлять гостеприимство;

- Владеть: технологией обслуживания клиентов; методами изучения потребительского спроса; приемами и методами работы с обслуживающим персоналом по увеличению ценности услуги.

Содержание дисциплины:

1. Теоретические основы ресторанного сервиса
 - 1.1. Ресторанный бизнес и перспективы его развития
 - 1.2. Специфика ресторанных услуг и классификация ресторанов
 - 1.3 Маркетинг в ресторанном бизнесе
2. Обслуживание в ресторанах
 - 2.1. Формы и методы обслуживания в ресторанах
 - 2.2. Обслуживающий персонал. Основные категории. Требования к персоналу.
 - 2.3. Продвижение услуги питания ресторана.
 - 2.4. Контроль за деятельностью ресторана. Повышение качества обслуживания

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, презентации.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Безопасность и лицензирование услуг

Цель изучения дисциплины: Цели освоения дисциплины состоят в том, чтобы сформировать у студентов комплексные знания по вопросам обеспечения безопасности предприятий сервиса, клиентов и обслуживающего персонала и дать систему теоретических знаний и практических навыков в области формирования и осуществления лицензионной политики в сфере услуг.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Безопасность и лицензирование услуг» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.23).

Формируемые компетенции: ОК-8, ОПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса, цели, задачи и принципы лицензирования в сфере услуг; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности в сфере услуг, принципы и методику осуществления лицензионной политики в сфере услуг; порядок осуществления деятельности по лицензированию; понятие качества и безопасности товаров, работ и услуг.

- Уметь: организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий сервиса, оказывать первую медицинскую помощь; оказывать консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.

- Владеть: навыками обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях, навыками составления претензий, необходимых для реализации права потребителя на защиту.

Содержание дисциплины

1. Основы безопасности
2. Технические средства и системы безопасности предприятий сервиса

3. Безопасность на транспорте

4. Права потребителей

Используемые информационные, инструментальные и программные средства. Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 6 ЗЕ(216ч.)

Формы текущего контроля успеваемости студентов: тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг

Цель изучения дисциплины: освоение студентами методологических основ и методических подходов к определению основных характеристик потребительской стоимости товаров и услуг, управлению ассортиментом и номенклатурой товаров, оценкой их качества, информационным и правовым обеспечением.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг» относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ОД.24).

Формируемые компетенции: ОК-6, ОПК-1, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; номенклатуру и ассортимент потребительских товаров; основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса; основы стандартизации в сфере услуг;

-Уметь: осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных документов, контрактов, договоров и соглашений; участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств измерений, применяемых при экспертизе качества потребительских товаров и услуг; использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники.

-Владеть: методами оценки качества услуг; нормативно-техническими документами, необходимыми для проведения экспертизы услуг.

Содержание дисциплины:

1. Экономико-теоретические основы экспертизы в сфере услуг
2. Технология проведения экспертизы услуг и товаров
3. Правовые основы экспертизы и сертификации услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Б1.В.ДВ Дисциплины по выбору

Элективные курсы по физической культуре

Цель изучения дисциплины: Формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции: ОК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности, основы физической культуры и здорового образа жизни.
- Уметь: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.
- Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке)

Содержание дисциплины:

1. Легкая атлетика
2. Баскетбол
3. Гимнастика
4. Лыжная подготовка
5. Волейбол

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники.

Формы текущего контроля: Контрольные нормативы, рефераты.

Форма промежуточной аттестации: дифференцируемые зачеты.

История и теория услуг

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины «История и теория услуг» являются овладение студентами теоретическими знаниями, приобретение умений и формирование компетенций в области истории и теории

услуг, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «История и теория услуг» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.1.1.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-5, ПК-1, ПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- Знать: эволюцию сервиса в историческом процессе; о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности; основные положения организации сервисной деятельности, стратегии и тактики её осуществления в условиях рыночной экономики.

- Уметь: применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, использовать знания истории и теории сервиса в профессиональной деятельности.

- Владеть: основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Эволюция сервиса в историческом процессе

Модуль 2. Основы теории услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма контроля: зачет с оценкой и экзамен.

Человек и его потребности

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины «Человек и его потребности» являются: овладение студентами комплекса знаний о человеке как о социально-природном существе, движущем механизме реализации общественного потенциала, а также рассмотрение основных подходов к человеку с учетом его потребностей, особенностей функционирования сферы сервиса в условиях рыночной экономики.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Человек и его потребности» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.1.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни; основные и индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания;
- Уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- Владеть навыками логического мышления, критического восприятия информации; основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Историко-философские и Современные представления о сущности и природе человека, роли его Потребностей.

Модуль 2. Потребности как фактор Социальной активности

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.)

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма контроля: зачет с оценкой и экзамен.

Инфраструктура рынка услуг и сервиса

Цель изучения дисциплины: дать теоретические основы и практические навыки студентам обучающихся по направлению «Сервис» для решения практических вопросов и основных задач эффективного использования инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов для оказания эффективных услуг и качественного сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Инфраструктура рынка услуг и сервиса» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.2.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; виды информационного обслуживания, устройства, основы для электронной обработки информации; основы рыночной экономики; структуру малого и среднего предпринимательства в ресторанно-гостиничном бизнесе; теоретические основы метрологии, стандартизации сертификации, порядок подтверждения соответствия; правовые, нормативно-технические и

организационные основы безопасности жизнедеятельности; средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- Уметь: применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; проводить исследования инфраструктуры рынка услуг и сервиса; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам.

- Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; навыками работы с информационными системами; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе; основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

Содержание дисциплины:

1. Сущность организации производственного процесса в гостиничном и ресторанном комплексе.
2. Особенности рынка услуг и сервиса. Процесс оказания услуг и сервиса.
3. Организации сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект их правовые формы хозяйственной деятельности.
4. Структура и состав инфраструктуры предприятия.
5. Производственный и технологический процессы как основа проектирования организаций сервиса
6. Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям, нагрузки и их воздействие на ОПФ гостиничных и ресторанных комплексов.
7. Основные положения проектирования объектов инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов.

8. Методы расчета основных показателей технологических решений гостиничных и ресторанных комплексов.
9. Основные требования и методы планировки производственных цехов условные обозначения и общие правила размещения оборудования.
10. Методы разработки планировок и монтаж оборудования
11. Общие требования и принципы компоновки гостинично-ресторанных комплексов.
12. Конструктивные элементы зданий и сооружений.
13. Техническое обслуживание строительных конструкций зданий и сооружений.
14. Расчет количества оконных проемов.
15. Стационарные солнцезащитные устройства.
16. Услуги инфраструктуры отопления.
17. Требования, предъявляемые к системам отопления.
18. Классификация систем отопления. Потери тепла отапливаемыми помещениями. Нагревательные приборы.
19. Пар как теплоноситель в системах отопления. Устройство паровых систем отопления.
20. Техническая эксплуатация систем отопления.
21. Инфраструктура водоснабжения предприятий сервиса.
22. Состав зданий и сооружений систем водоснабжения. Системы внутреннего водопровода холодной воды. Горячее водоснабжение.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Цель изучения дисциплины: дать студентам представление об управлении документами на предприятии, организации документооборота, сформировать и развить профессиональные умения и навыки использования программных комплексов документооборота и делопроизводства в практическую деятельность.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Документационное обеспечение профессиональной деятельности» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.2.2.).

Формируемые компетенции: ОК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: законодательные акты и нормативно-методические документы, регламентирующие делопроизводство; принципы функционирования делопроизводственной службы, ее структуру, задачи, функции, должностной и численный состав; виды и разновидности документов, требования к составлению бланков документов, оформлению реквизитов документов; особенности организации труда работников аппарата управления; прогрессивные технологии ведения делопроизводства;
- Уметь: классифицировать и составлять управленческие документы различных видов; управлять совершенствованием документооборота и делопроизводства; разрабатывать информационные макеты для ведения электронного документооборота; принимать решения по порядку и контролю исполнения документов; оформлять организационные и распорядительные документы;
- Владеть: особенностями языка и стиля служебных документов; умением своевременного регулирования прохождением документов в организации; методами организации электронного документооборота; принципами анализа эффективности работы службы делопроизводства.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Деловой документооборот

Модульная единица 1. Основные положения по организации делопроизводства на предприятии деятельности»

Модульная единица 2. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов

Модульная единица 3. Основные документы управления

Модульная единица 4. Современное деловое письмо

Модульная единица 5. Основные принципы работы с документами

Модульная единица 6. Систематизация и хранение документов

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.)

Формы текущего контроля: контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Экономика

Цель изучения дисциплины: ознакомить студентов с методологическими и методическими основами экономики современного предприятия в условиях рыночных отношений, управлением экономической инфраструктурой, повышением качества и эффективности товаров и услуг, выявлением резервов и возможностей.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экономика» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.3.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятие рыночной экономики и место предприятий сервиса как субъектов хозяйствования; ресурсы предприятия и показатели эффективного их использования; издержки производства и обращения предприятия; доходы и прибыль предприятий; алгоритм оценки эффективности предприятий;
- Уметь: рассчитывать основные показатели работы предприятия; соотнести организационно-правовые формы предприятия и результаты его деятельности; использовать методы расчета эффективности работы предприятия;
- Владеть: навыками расчета основных экономических показателей деятельности предприятия.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Предприятие в системе рыночных отношений

Раздел 2. Ресурсы предприятия: основные фонды, оборотные средства, трудовые ресурсы. Показатели эффективного их использования

Раздел 3. Издержки производства и обращения предприятия

Раздел 4. Доходы и прибыль предприятия. Оценка эффективности.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.).

Формы текущего контроля успеваемости студентов Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Социальная психология

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины "Социальная психология" - дать студентам систематизированные знания по актуальным проблемам: личности, власти, подчинения и ответственности, межличностной коммуникации, социального познания, социального влияния, социальных установок и т.д.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Социальная психология» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.3.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: историю формирования социально-психологических идей, социально-психологические теории, закономерности общения и взаимодействия людей;
- Уметь: применять в профессиональной деятельности представление о соотношении категорий общение и деятельность, об общении как коммуникации, интеракции и перцепции, о психологии групп, о проблемах личности в социальной психологии;
- Владеть: навыками анализа механизмов мотивации, усвоения информации, принятия решений; владеть навыками разрешения и анализа конфликтных ситуаций.

Содержание дисциплины:

1. Теоретические и эмпирические основания социальной психологии.
2. Психология масс и социальная психология.
3. Человеческая индивидуальность и социальная психология личности.
4. Самосознание и поведение.
5. Социальное восприятие и понимание.
6. Межличностная коммуникация.
7. Вербальные средства коммуникации.
8. Невербальные средства коммуникации.
9. Проблема сочетания каналов коммуникации и ложь.
10. Социальное влияние.
11. Социальная установка и поведение.
12. Изменение установок: теория и практика.

13. Психология и поведение групп.
14. Групповые процессы.
15. Межгрупповые отношения.
16. Социальные стереотипы предрассудка и дискриминация.
17. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.).

Формы текущего контроля: Тесты, кроссворды и контрольные вопросы, рефераты, творческие задания.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Экономическая география и регионалистика

Цель изучения дисциплины: формирование у будущих специалистов системы знаний о пространственном факторе социально-экономических процессов, приобретение навыков анализа роли пространственного фактора в развитии мирового хозяйства.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экономическая география и регионалистика» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.4.1.).

Для освоения дисциплины «Экономическая география и регионалистика» обучающиеся должны успешно освоить следующие курсы базовой подготовки бакалавра: «Математика», «Сервисология», «Экологическая безопасность в сфере сервиса», «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса».

Формируемые компетенции: ОК – 2, ОПК-3, ПК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: предмет, объект, основные категории и понятия экономической географии и регионалистики, ее взаимосвязь с другими науками; закономерности развития и принципы размещения различных отраслей мирового хозяйства; классификацию стран по уровню социально-экономического развития и возможности реализации основных конкурентных преимуществ национальных экономик в рамках международного разделения труда; типы и режимы воспроизводства населения, демографическую ситуацию в мире и ее региональные особенности; региональную специфику мировых миграционных процессов; географию основных природных ресурсов и мира и особенности их использования в экономике; структуру и формы современного международного разделения труда (МРТ); сущность понятия «мировая экономика», ее отраслевую структуру; географию промышленности, сельского хозяйства, транспорта и связи мира, международных экономических отношений; экономико-географическую характеристику крупных регионов мира и государств (зарубежной Европы, зарубежной Азии, Северной Америки, Латинской Америки, Африки);

- Уметь: осуществлять поиск и подбор информации, в том числе и статистических данных, необходимых для экономико-географического анализа; оценивать трудовые ресурсы и прогнозировать изменение их численности; классифицировать и давать оценку минерально-сырьевого потенциала стран мира; оценивать потенциал основных отраслей промышленности и сельского хозяйства мира; проводить сравнения регионов, стран по основным макроэкономическим показателям; осуществлять поиск и подбор информации, в том числе и статистических данных, необходимых для экономико-географического анализа; использовать карты в исследовании процессов развития и размещения основных сфер хозяйственной деятельности; выполнять работы учебно-исследовательского характера по проблемам развития и размещения экономик стран и регионов мира.

Содержание дисциплины:

1. История развития отечественной экономической географии и регионалистики
2. Критерии классификации /типологии стран
3. Природно-ресурсный потенциал мира
4. Сущность «мирового хозяйства» (МХ). Промышленность мира
5. География сельского хозяйства и транспорта мира
6. Комплексная экономико-географическая характеристика регионов и стран мира

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.).

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Отечественное регионоведение

Цель изучения дисциплины: дать студентам, обучающимся по направлению 43.03.01 «Сервис», базовые знания о совокупности экономических и социальных факторов и явлений, которые определяют плановое формирование и развитие производительных сил и социальных процессов в региональной системе страны и в отдельном регионе, в частности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Отечественное регионоведение» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.4.2.).

Для освоения дисциплины «Отечественное регионоведение» обучающиеся должны успешно освоить следующие курсы базовой подготовки бакалавра: «Математика», «Сервисология», «Информатика», «Человек и его потребности».

Дисциплина «Отечественное регионоведение» является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Организация хозяйственных связей в сервисе», «Проектирование гостиничной деятельности», «Экологическая безопасность в сфере сервиса», «Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия».

Формируемые компетенции: ОК – 2, ОПК-3, ПК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: – основные вектора социально-экономических региональных различий;

– принципы отбора региональной информации, методы и показатели регионального анализа;

– приемы и методы комплексных региональных характеристик;

Уметь:

– логически верно, аргументировано строить комплексную характеристику российских регионов;

– обобщать разнообразные сведения и выделять главные черты изучаемых регионов;

– соотносить особенности социально-экономического развития с практическими задачами сервисной деятельности.

Владеть: – навыками поиска, отбора и обобщения социально-экономической информации для составления характеристик субъектов РФ (регионов);

–технологиями поиска информации в глобальной сети Интернет;

–приемами компьютерной и картографической обработки региональных данных.

Содержание дисциплины:

1. Теоретические основы отечественного регионоведения
2. Характеристика регионов и субъектов РФ

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 ЗЕ(72ч.).

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Инновационная деятельность в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: Целями освоения дисциплины «Инновационная деятельность в сфере сервиса» являются овладение студентами теоретическими знаниями, приобретение умений и формирование компетенций в области инновационной деятельности в сфере сервиса, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Инновационная деятельность в сфере сервиса» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.5.1.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1, ПК-2, ПК-10.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: теоретические и методологические основы инновационной деятельности; технологию и принципы инновационной деятельности; содержание инновационных процессов в сфере сервиса; основы планирования, организации и управления инновационной деятельностью предприятий сервиса;

- Уметь: выбирать инновационные подходы к проектированию деятельности предприятий сервиса; планировать издержки и финансовые результаты инновационной деятельности предприятий сервиса; составлять перспективные инновационные проекты в сфере сервиса;

- Владеть: навыками инновационной деятельности в сервисе.

Содержание дисциплины:

1. Сущность и содержание инноваций
2. Понятие инновационной политики
3. Инновационные процессы в сфере сервиса
4. Инновационный проект и его реализация в сфере сервиса
5. Управление инновационными проектами в сфере сервиса
6. Использование новых ресурсов в сфере сервиса
7. Инновации в организации производства и потребления услуг
8. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(216ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Техническое оснащение

ресторанных и гостиничных комплексов

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов знаний по устройству и эксплуатации различных видов внутренних инженерных систем и оборудования, необходимых для гостинично - ресторанных комплексов, и приобретение практических навыков при решении ряда задач, связанных с техническим оснащением предприятий, эффективностью использования технических средств и расходуемых ими топливно-энергетических и водных ресурсов.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов» относится к блоку

дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.5.2.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-8, ПК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: основные виды оборудования, используемого в зданиях туристских предприятий и гостинично-ресторанных комплексах (подъемно-транспортное, холодильное, торгово-технологическое, электрическое и др.), их принцип действия, достоинства и недостатки; овладеть методами подбора и расчета потребного количества оборудования;

- Уметь: определить годовой экономический эффект от замены оборудования или системы и сделать выводы об эффективности эксплуатации действующего оборудования или системы и целесообразности их замены на новые виды; правильно определить эксплуатационные затраты топливно-энергетических и водных ресурсов и расходуемых на них денежных средств;

- Владеть: методами подбора и расчета потребного количества оборудования.

Содержание дисциплины:

Учебная программа дисциплины “Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов” включает в себя разделы, связанные с ознакомлением устройства и эксплуатации внутренних инженерных систем отопления, водоснабжения, канализации, вентиляции, энергоснабжения зданий гостинично-ресторанных комплексов, а также различных видов оборудования, необходимых для обеспечения жизнедеятельности указанных объектов (подъемно-транспортного, холодильного, торгово-технологического оборудования и др.).

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, информационные программы, презентации.

Трудоемкость учебной дисциплины: 6 ЗЕ(216ч.).

Формы текущего контроля: тесты, устный опрос, защита отчетов по практическим работам

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Программные средства офисного назначения в сервисе

Цель изучения дисциплины: В результате освоения данной дисциплины у студента формируются глубокие теоретические знания в области профессионального владения персональным компьютером, формируются умения читать специальную литературу и использовать полученные знания в своей дальнейшей профессиональной деятельности. Студент должен ознакомиться с разными видами информационных технологий и возможностями их применения на рабочем месте, отработать навыки сбора, накопления, хранения, анализа, обработки и передачи информации с использованием средств вычислительной техники.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Программные средства офисного назначения в сервисе» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.6.1.).

Формируемые компетенции: ОК–2, ОПК-1, ОПК–3, ПК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- **Знать:** основные категории, изучаемые в учебной дисциплине (динамический обмен данными, технологии OLE, консолидация, тренд, оптимизация, VBA, макросы, база данных, фильтр, планировщик задач и пр.); концепцию электронного офиса, этапы создания документа; функциональные возможности и особенности средств офисного назначения; способы: минимизации затрат; регулирования процессов обработки, анализа и хранения информации; распознавания и оценивания опасности разных видов с учетом общепринятых критериев;

- Уметь: автоматизировать решения экономических задач (начисление процентных ставок, анализ инвестиций, и т.п.); прогнозировать и анализировать распределения ущерба в отдельном договоре и в портфеле; моделировать информационный процесс; создавать и работать с базами данных; создавать, редактировать, оформлять документ в соответствии с требованиями и стандартами; работать с расписанием, контактами и задачами, вести запись дел; использовать типовые программные продукты, ориентированные на решение научных, проектных задач; находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и самостоятельно принимать решения.

- Владеть: навыками: применения программных средств при решении офисных задач; разработки проектов профессиональной деятельности с использованием офисных технологий; сбора, хранения, обработки и оценки информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью, практическим опытом решения задач прогнозирования, анализа, оптимизации бизнес-процессов.

Содержание дисциплины:

1. Функциональные возможности программных средств офисного назначения
2. Автоматизация работы в Microsoft Excel
3. Технологии информационного моделирования
4. Технология хранения, поиска и сортировки информации
5. Информационные сети. Электронный обмен данными.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства:

1. Электронная библиотека СГАУ - Интернет решения для бизнеса – <http://www.rusweb.org>
2. Бизнес-школа ЛИНК. Обучение, менеджмент - <http://www.schoollink.org>

3.Образовательный математический портал - <http://www.exponenta.ru>.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.).

Формы текущего контроля: текущий контроль, промежуточный контроль.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Информационное обеспечение коммерческой деятельности

Цель изучения дисциплины: Целью дисциплины является базовая подготовка студентов в области практического применения информационных технологий в коммерческой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Информационное обеспечение коммерческой деятельности» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.6.2.).

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: информационное программное обеспечение предприятия; автоматизацию управления документооборотом; маркировку, информационные знаки, штриховое кодирование; информационно-поисковые системы и базы данных, используемые в сервисе.

- Уметь: работать с информационными базами данных, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров; применять методы сбора, хранения, обработки и анализа информации для организации и управления сервисной деятельностью; проводить информационно – аналитическую работу; программировать средства офисного назначения.

- Владеть: современными средствами реализации информационных процессов, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров.

Содержание дисциплины:

1. Общие сведения об информационных технологиях. Автоматизированные рабочие места.
2. Интегрированные информационные системы
3. Проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ
4. Информационные сети. Электронный обмен данными.
5. Модели экономических задач. Принятие решений при помощи программного обеспечения.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Компьютерный класс с современной техникой и периферийным оборудованием. Программные пакеты: Microsoft Windows, MS Office, браузеры, архиватор.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, контрольные задания.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Управление качеством сервиса

Цель изучения дисциплины: Дать теоретические основы и практические навыки выпускникам направления «Сервис» по организации управления качеством на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов, как единой системы качества, соответствующей рекомендациям международным стандартам ИСО серии 9000.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Управление качеством сервиса» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.7.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-2, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате изучения дисциплины студент должен:

- Знать: роль, место знаний по дисциплине в современном обществе и сфере ресторанного и гостиничного сервиса; основные базовые концепции и идеологию всеобщего управления качеством; основные понятия качества и исторические пути развития систем качества; основные понятия систем управления качеством и их модели.

- Уметь: использовать стандарты ИСО 9000 и другую нормативную документацию при управлении качеством на предприятиях сервиса; применять законодательство в области качества; работать с нормативными документами.

- Владеть: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, стандартами ИСО серии 9000 необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе по разработке систем качества на предприятиях сервиса.

Содержание дисциплины:

Модуль 1 Сущность качества и его роль и место в деятельности организации

Модульная единица 1. Понятие качества

Модульная единица 2. Показатели качества

Модульная единица 3. Роль качества в деятельности организации

Модуль 2 Всеобщее управление качеством: идеология и практика

Модульная единица 4. История возникновения и основные идеи TQM

Модульная единица 5. Основные принципы TQM

Модульная единица 6. Роль TQM в деятельности организации

Модульная единица 7. Преимущества TQM

Модуль 3. Система управления качеством на предприятии сферы услуг

Модульная единица 8. Понятие системы управления качеством: основные термины, организационно-функциональная структура, характер взаимосвязей.

Модульная единица 9. Основные этапы создания системы качества в организации СУ

Модульная единица 10. Функционирование системы качества на предприятии СУ.

Модульная единица 11. Проблемы создания и функционирования системы качества на предприятиях СУ и пути их решения

Модуль 4 Исторический и зарубежный опыт управления качеством в сфере услуг

Модульная единица 12. Отечественный опыт управления качеством в СУ: достижения и проблемы.

Модульная единица 13. Зарубежный опыт управления качеством в СУ: основные модели.

Модуль 5 Сертификация систем качества

Модульная единица 14. Понятие и классификация признаков сертификации систем качества

Модульная единица 15. Оценка результативности систем управления качеством в СУ

Модуль 6. Защита прав потребителей товаров и услуг

Модульная единица 16. Правовая основа защиты прав потребителей в России и за рубежом.

Модульная единица 17. Проблемы защиты прав потребителей товаров и услуг и пути их решения.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, электронные учебники, лекционный материал в виде авторских презентаций, видеоматериалы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 8 ЗЕ(288ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы, задания на составление презентаций, анализ проблемных ситуаций.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Управление персоналом предприятия в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: освоение студентами теоретических основ и практических навыков решения основных задач управления персоналом и эффективного использования способностей сотрудников на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Управление персоналом в сфере сервиса» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.7.2.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: внешнюю и внутреннюю среду предприятия или организации, ключевые элементы и оценивать их влияние на предприятие, организацию персонала; состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности предприятия или организации в персонале; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию организации труда персонала; методы разработки и реализации программы профессионального развития персонала и оценивать их эффективность; методы оценки рисков, социальную и экономическую эффективность принимаемых решений в управлении персоналом; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию мотивации и стимулированию персонала предприятия или организации; использовать различные методы текущей деловой оценки (в т.ч. аттестации) персонала.

- Уметь: реализовывать основные управленческие функции в сфере управления персоналом; разрабатывать и реализовывать стратегии управления персоналом; анализировать экономическую и социальную эффективность деятельности подразделений по управлению персоналом.

- Владеть: современными технологиями управления поведением персонала.

Содержание дисциплины:

1. Сущность, содержание, предмет науки управления персоналом и этапы ее становления
2. Планирование персонала
3. Оценка персонала
4. Оплата труда и компенсации
5. Оценка эффективности управления персоналом
6. Повышение квалификации. Планирование и развитие карьеры
7. Мотивация результатов труда персонала. Системы оплаты труда, компенсаций
8. Оценка эффективности систем управления персоналом

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 8 ЗЕ(288ч.).

Формы текущего контроля: тесты и контрольные вопросы, рефераты

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

**Организация обслуживания событийных мероприятий
в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Цель изучения дисциплины: Цели освоения дисциплины состоят в том, чтобы изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе»

относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.8.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятие и сущность событийных мероприятий порядок проведения событийных мероприятий, основные этапы сервисного обслуживания событийных мероприятий.
- Уметь: планировать и организовывать событийные мероприятия в гостиничном и ресторанном бизнесе; разрабатывать концепцию событийных мероприятий в соответствии с целями и задачами клиента, управлять сервисным обслуживанием событийных мероприятий.
- Владеть: технологией обслуживания событийных мероприятий

Содержание дисциплины

1. Понятие и сущность событийных мероприятий.
2. Сопровождение и его сервисное обслуживание
3. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках
4. Сервисные услуги, предоставляемые на выставках
5. Специфика сервисного обслуживания конференций
6. Управление сервисными мероприятиями

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.).

Формы текущего контроля успеваемости студентов: Тесты и контрольные вопросы

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников

Цель изучения дисциплины: Цели освоения дисциплины состоят в том, чтобы изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.8.2.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников, этапы проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.
- Уметь: планировать и организовывать шоу-программы и праздники; разрабатывать концепцию и программу шоу-мероприятий и праздников соответствие с целями и задачами клиента, осуществлять подбор артистов для шоу-программ и праздников, осуществлять музыкальное и материально-техническое обеспечение шоу-программ и праздников.
- Владеть: навыками организации шоу-программ и корпоративных и семейных праздников.

Содержание дисциплины:

1. Организация праздников как сфера сервиса.
2. Основные этапы организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.
3. Технология проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 4 ЗЕ(144ч.).

Формы текущего контроля успеваемости студентов: Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация бизнес-планирования в сервисе

Цель изучения дисциплины: Изучение социально-экономических, организационных и финансовых аспектов перспективного и текущего планирования предприятия, основой которого является продвижение товаров и услуг от производителя к потребителю посредством обмена.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация бизнес-планирования в сервисе» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.9.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: назначение, виды бизнес-планов и основные требования к ним. Методики и методы составления бизнес - плана. Структура бизнес-плана.
- Уметь: определять перечень необходимой информации для составления бизнес-плана, собирать и обрабатывать полученную информацию в соответствии с целями с требованиями бизнес-плана. Эффективно представлять полученные результаты в письменной и устной форме.
- Владеть: методами сбора и обработки коммерческой информации, необходимой для обоснования бизнес - проектов.

Содержание дисциплины:

1. Назначение, методики и основные требования к составлению бизнес-планов в сервисе
2. Маркетинговое планирование в бизнес-проекте
3. Производственное и организационное планирование в бизнес-проекте
4. Финансово-экономическое обоснование бизнес-плана
5. Риски в сервисной деятельности

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Организация бизнес-коммуникаций в сервисе

Цель изучения дисциплины: обеспечить необходимый теоретический и практический уровень подготовки студентов к коммуникациям в сфере деловых отношений

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Организация бизнес-коммуникаций в сервисе» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.9.2.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-3, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: типы и виды речевой коммуникации, стили речи и их использовании; этику сферы сервиса и услуг; этику получаемые в результате освоения дисциплины партнерских отношений; эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.

- Уметь: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; совершенствовать речемыслительную деятельность; находить пути благоприятного взаимодействия; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

- Владеть: особенностями общения в профессиональной сфере; стилями общения при оказании сервисных услуг; сущностью этикетного регулирования внешних форм поведения; основными формами эмоционального сближения в процессе общения; умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Содержание дисциплины:

1. Понятие бизнес-коммуникаций.
2. Эффективность бизнес-коммуникации.
3. Проведение переговоров с партнерами.
4. Выступление перед аудиторией.
5. Деловая переписка.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 5 ЗЕ(180ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой и экзамен.

Развитие бытовой деятельности в сервисе

Цель изучения дисциплины: освоение студентами теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления бытовой деятельности на профессиональном уровне, освоение методики сбыта товаров и услуг; формирование умений и навыков оценки эффективности бытовой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Развитие сбытовой деятельности в сервисе» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.10.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ПК-1, ПК-2, ПК -11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятийный аппарат предмета; принципы сбытовой деятельности, цели и сущность сбытовой деятельности; методы выбора каналов сбыта;
- Уметь: осуществлять сбытовую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности;
- Владеть: навыками осуществления сбытовой деятельности в сервисе.

Содержание дисциплины:

1. Основные понятия и сущность сбытовой деятельности в сервисе.
2. Методологические основы сбытовой деятельности в сервисе.
3. Эффективность сбытовой деятельности в сервисе.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Эффективность коммерческой деятельности

Цель изучения дисциплины: освоение студентами теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления коммерческой деятельности на профессиональном уровне, освоение методики реализации предпринимательской идеи; формирование умений и навыков оценки эффективности коммерческой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Эффективность коммерческой деятельности» относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1.В.ДВ.10.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятийный аппарат предмета; законы коммерческой деятельности, цели, принципы и сущность коммерческой деятельности; методы оценки и повышения эффективности коммерческой деятельности;
- Уметь: осуществлять коммерческую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности.
- Владеть: навыками оценки и повышения эффективности коммерческой деятельности.

Содержание дисциплины:

1. Основные понятия и сущность коммерческой деятельности
2. Методологические основы коммерческой деятельности
3. Эффективность коммерческой деятельности

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Учебная обязательная и дополнительная литература, информационные программы, слайд-лекции.

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 ЗЕ(108ч.).

Формы текущего контроля: Тесты и контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.