

Основная образовательная программа по направлению подготовки 100100 СЕРВИС

составлена на основании ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 СЕРВИС
(ПРИКАЗ от 18 ноября 2009 г. N 627)

Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного
стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки
100100 СЕРВИС (КВАЛИФИКАЦИЯ
(степень) "бакалавр")»

(Зарегистрировано в Минюсте РФ 17 декабря 2009 г. N 15685)

Профиль Сервис в торговле

Квалификация выпускника	– Бакалавр
Форма и срок обучения	– Очная – 4 года Заочная (сокращенная) – 3 года 1 месяц
Вступительные экзамены	– Математика (профильный) Русский язык Обществознание
Выпускающая кафедра	– Кафедра сервиса и торгового дела
Адрес:	г. Киров, ул. Карла Маркса, д. 77, учебный корпус №5, каб.406
Телефон	(8332)64-32-46

Краткая характеристика направления

Сервис сегодня – это деятельность, имеющая большое будущее. Сервисная деятельность торговли в настоящее время приобретает новые формы. Высокая конкуренция товаров, возрастающая роль защиты прав потребителей диктует новые повышенные требования к подготовке профессиональных кадров. Услуги в оптовой и розничной торговле являются неотъемлемой частью основной деятельности дипломированного бакалавра профиля «Сервис торговли». Услуги в сфере оптовой торговли: посредничество в продвижении товаров; транспортно-экспедиционные услуги; логистические услуги; рекламные услуги; услуги по проведению экспортно-импортных операций; информационно-консультационные услуги; услуги сервиса; услуги мерчандайзинга. Услуги в сфере розничной торговли: реализация товаров; услуги по проведению экспортно-импортных операций; экспертиза качества товаров; оказание помощи покупателю в совершении покупки, ее использовании; информационно-консультационные услуги.

Теоретические знания студенты закрепляют на учебных, производственных и преддипломных практиках, решая конкретные ситуационные задачи, связанные со спецификой специальности.

Места прохождения производственной практики – оптовые и розничные торговые организации, центры экспертизы, таможни, др.

Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:

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

- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Бакалавр по направлению подготовки 100100 Сервис готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

- сервисная;
- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская.

Конкретные виды профессиональной деятельности, к которым в основном готовится бакалавр, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками высшего учебного заведения и объединениями работодателей.

Бакалавр по направлению подготовки 010200 Математика и компьютерные науки должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- сервисная деятельность:
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;
- производственно-технологическая деятельность:
- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;
- внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;
- организационно-управленческая деятельность:
- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;
- научно-исследовательская деятельность:
- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирования клиентурных отношений.

Требования к результатам освоения ООП

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);
- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- сервисная деятельность:
 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
 - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
 - готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
 - готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);
 - производственно-технологическая деятельность:
 - готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
 - разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
 - к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);
- организационно-управленческая деятельность:
 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
 - к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);
- научно-исследовательская деятельность:
 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
 - к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
 - к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Аннотированные программы учебных дисциплин.

Наименование дисциплины (курса)	Краткая аннотация дисциплины (курса)
Автоматизированные системы управления в сфере сервиса	<p>Цель курса - формирование у студентов знаний по созданию и эксплуатации автоматизированных систем управления в сфере сервиса, принципам построения различных подсистем, применению стандартов при разработке систем управления в сфере сервиса.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Производство предприятий сервиса 2. Типовые структуры и средства АСУ 3. Назначение, цели, АСУ в сфере сервиса. 4. Задачи и функции АСУ. 5. Структура и состав АСУ. 6. Обеспечивающая часть структуры автоматизированной системы.

7. Подсистема «Информационное обеспечение» предприятий сервиса.
8. Подсистема «Техническое обеспечение» предприятий сервиса.
9. Подсистема «Программно-математическое обеспечение» предприятий сервиса.
10. Подсистема «Организационно-правовое обеспечение» предприятий сервиса.
11. Функциональная структура предприятий сервиса
12. Автоматизированные системы управления в гостиничном хозяйстве.
13. Автоматизированные системы управления в сфере общественного питания.
14. Автоматизированные системы управления в техобслуживании.
15. Основные стадии проектирования АСУ в сфере сервиса
16. Способы построения и внедрение АСУ.
17. Диспетчеризация и планирование вычислительных задач
18. Основные направления развития АСУ

В результате изучения курса студент должен:

знать:

- принципы построения АСУ и их взаимодействия с подсистемами нижнего уровня управления производством;
- основные принципы и методы построения и исследования математических моделей систем управления, их формы представления и преобразования для целей управления;
- основные принципы и методологию разработки прикладного программного обеспечения для управления предприятием с применением современных ERP-систем,
- методологию создания и функционирования систем в сфере сервиса;
- способы организации данных и построения алгоритмов управления предприятием в сфере сервиса.

уметь:

- применять информационные технологии при проектировании информационных систем;
- использовать архитектурные и детализированные решения при проектировании систем;
- использовать программные компоненты АСУ в сервисной деятельности,
- проводить выбор исходных данных для проектирования АСУ, проводить сборку информационной системы из готовых компонентов, адаптировать приложения к изменяющимся условиям функционирования.

иметь навыки:

- по методам применения современных ERP систем;
- по методам и средствам анализа АСУ, технологиям реализации и ее внедрения;
- по методам и средствам проектирования АСУ.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

общекультурных компетенций:

- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);

профессиональных компетенций:

	<p>- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); - обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); -готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: - ЕН.Ф.2 Информатика – 1 и 2 семестры; - ЕН.В.2.2 Прикладные программы по бизнес- моделированию и планированию– 4 семестр; - ЕН.В.3.1 Основы системного анализа – 5 семестр; - ЕН.Р.3 Разработка web-страниц и презентаций– 5 семестр; Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: - ДН.Ф.6 Информационные технологии в сервисе- 7 и 8 семестры; - ДН.Ф.10 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 6 и 7 семестры; - ДН.В.5 Экологический мониторинг организаций и предприятий сервиса – 8 семестр; - ДН.Ф.7 Менеджмент в сервисе – 6,7 семестр; - ДН.Ф.8 Маркетинг в сервисе – 6,7 семестр; -</p>
Информационные технологии в сервисе	<p>Цель курса – ознакомление с современными информационными технологиями, моделями, методами и средствами решения функциональных задач и организации информационных процессов, изучение базовой информационной технологии и базовых информационных процессов, перспективы использования информационных технологий в сфере сервиса: Курс включает в себя следующие темы: 1. Введение в информационные технологии. 2. Понятия, виды и свойства информации. 3. Автоматизированные информационные технологии. 4. Эволюция информационных технологий. Роль информационных технологий в развитии общества 5. Основные информационные процессы при реализации информационных технологий. 6. Базовые информационные технологии. 7. Виды и режимы обработки данных. 8. Информационные технологии пользователя: требования, стандарты, применение. 9. Сетевые информационные технологии. 10. Интеграция информационных технологий: технологии клиент-сервер, технологии хранилищ данных, мультимедийные технологии. 11. Базы данных, системы управления базами данных. Информационно-поисковые системы. 12. Информационные технологии автоматизации офиса. 13. Корпоративные информационные системы в сервисной деятельности. В результате освоения курса студент должен: Знать: - базовые информационные процессы, систем и технологий; - структуру, модели, методы и инструментальные средства базовых и прикладных информационных технологий; - классификацию информационных систем, структуры, конфигурации информационных систем, общую характеристику процесса проектирования информационных систем;</p>

<p>Правовое обеспечение бизнеса в сети</p>	<p>- основные положения теории баз данных, хранилищ данных, витрин данных, баз знаний, концептуальные, логические и физические модели данных;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационные технологии при решении функциональных задач в сфере сервиса; - использовать методы моделирования при выборе структуры корпоративных информационных систем; - использовать методы и средства информационных и телекоммуникационных технологий. <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по методологии использования информационных технологий при создании информационных систем; - по инструментальным средствам обработки информации; - по информационным технологиям поиска информации и способам их реализации. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12); - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); <p>профессиональных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации (ПК-1); - готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); -к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ЕН.Ф.2 Информатика – 1 и 2 семестры; - Б1.В3 Правовое обеспечение бизнеса в сети интернет – 4 семестр; - ЕН.Р.4. Автоматизированные системы управления в сфере сервиса – 5 и 6 семестр; - ЕН.Р.3. Разработка WEB-страниц и презентаций– 5 семестр; - ЕН.В2.1. Математические методы и модели в сервисной деятельности – 6 семестр; <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выпускная квалификационная работа. <p>Цель курса – раскрыть структуру комплексной защиты информации при ведении бизнеса в сети интернет, методику и технологию ее организации, методы обеспечения ее надежности:</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовое обеспечение электронной коммерции. 2. Обзор существующего российского законодательства. 3. Коммерческая информация: основные понятия, определения, права. 4. Виды и источники угроз в электронной коммерции. 5. Риски в электронной коммерции. 6. Принципы создания и функционирования систем обеспечения безопасности.
--	--

интернет	<p>7. Понятие об электронной цифровой подписи. 8. Техническое обеспечение электронной цифровой подписи. 9. Организационное обеспечение электронной цифровой подписи. 10. Правовое обеспечение электронной цифровой подписи. В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, цели и задачи защиты информации при ведении бизнеса в сети интернет; - риски в электронной коммерции; - виды и источники угроз в электронной коммерции; - методы анализа и оценки угроз защищаемой информации; - технологическое и организационное построение защиты информации при ведении бизнеса в сети интернет; - нормативные документы, регламентирующие отношения в сфере электронного бизнеса; - нормативные документы, регламентирующие отношения в сфере передачи и распространения информации, а также ее защиты; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять состав защищаемой информации и объектов защиты; - выявлять угрозы и определять степень их опасности; - определять состав защитных мероприятий; - определять состав кадрового, нормативно-методического и материально-технического обеспечения функционирования КСЗИ; - выбирать методы и средства организации и функционирования КСЗИ; - осуществлять руководство функционированием систем защиты информации; - анализировать эффективность системы защиты информации; <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения требований и состава средств, методов и мероприятий по организации системы защиты информации; - использования методов организации и контроля функционирования системы защиты; - разработки организационно-функциональной структуры и комплекса нормативно; - проведения оценки качества функционирования различных компонентов систем защиты информации. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12); - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); <p>профессиональных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ЕН.Ф.2 Информатика – 1 и 2 семестры; <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ДН.Ф.6 Информационные технологии в сервисе- 7 и 8 семестры; - ЕН.Р.4. Автоматизированные системы управления в сфере сервиса – 5 и 6
----------	---

	семестр; - ЕН.Р.3. Разработка WEB-страниц и презентаций– 5 семестр;
Основы системного анализа	<p>Цель курса – формирование общих знаний о системе и системном подходе при рассмотрении и анализе организации экономической и управленческой деятельности, рассмотрение основных принципов декомпозиции и синтеза при анализе систем, классификации задач системного анализа, применение основ системного подхода при решении задач управления в сфере сервиса:</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы системного анализа. 2. Модели сложных систем. 3. Измерение параметров, шкалы. 4. Методы качественного оценивания систем. 5. Методы количественного оценивания систем. 6. Основы управления системами. 7. Модели основных функций организационно-технического управления. 8. Математический инструментарий в управлении проектами с учетом рисков. <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основополагающие принципы теории систем и системного анализа; - понятие и задачи системного анализа - основные типы шкал измерения; - основные методы качественного и количественного оценивания систем; - принципы, подходы и этапы построения математических моделей; - показатели и критерии оценки систем; - организационную структуру систем управления и принципы оценки качества управления; - современное состояние и перспективы развития системного анализа в сфере сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить обработку характеристик исследуемых систем, измеренных в разных шкалах; - работать с различными моделями по управлению проектами с учетом рисков; - производить моделирование предметных областей в экономике; - использовать логистический подход при решении задач анализа сложных систем; - осуществлять оценку качества управления системами. <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применения на практике методов качественного и количественного оценивания систем; - использования на практике принципов теории систем и системного анализа; - использования офисных приложений при проведении расчетов моделей; <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1); - использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью

<p>Прикладные программы по бизнес-моделированию и планированию</p>	<p>самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14); обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); профессиональных компетенций: - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); - готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5); - готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); - к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); Предшествующие курсу дисциплины: - ЕН.Ф.2 Информатика – 1 и 2 семестры; - ДН.Ф.1 Сервисология - 3 семестр; - ДН.Ф.2 Сервисная деятельность - 2 и 3 семестры; - ДН.Ф.11 Метрология, сертификация и стандартизация - 4 семестр;</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: - ДН.Ф.6 Информационные технологии в сервисе- 7 и 8 семестры; - ЕН.Р.4. Автоматизированные системы управления в сфере сервиса – 5 и 6 семестр; - ЕН.Р.2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса– 6 семестр;</p> <p>Цель курса – ознакомление студентов с новыми методами и программными средствами эффективного управления деятельностью предприятий на примере ABIS-системы, освещение теоретических основ моделирования и управления бизнес-процессами на основе действий. Курс включает в себя следующие темы: 1. ABC\ABM – технологии. Основные определения. Этапы развития. Жизненный цикл ABC\ ABM – проектов. 2. ABIS- системы Определения и структура ABIS. 3. Подсистемы ABIS. Подсистема сбора данных. Подсистема моделирования и анализа. Подсистема планирования и прогнозирования. 4. ABIS-система и бизнес-аналитика. 5. Компоненты системы программного обеспечения BI. Технология хранения данных. Технология бизнес-моделирования. 6. Технология разработки прикладных ABC\ABM – систем. 7. Реализация ABC-методами на платформе ARIS . 8. Применение программных продуктов серии 1C: ARIS В результате освоения курса студент должен: Знать:</p>
--	---

назначение функционально – стоимостного анализа (ФСА) в сферах производства и технологических процессах;

- содержание всех этапов ФСА;
- основные методы поиска новых технических решений на творческом этапе ФСА;
- закономерности в развитии технических систем;
- психологические основы развития творческого воображения;
- информационное обеспечение в процессе творческого поиска.

Уметь:

- разрабатывать структурные и функциональные модели объекта;
- формулировать и классифицировать функции;
- построить функционально – стоимостную диаграмму;
- формулировать задачи для творческого поиска.

Иметь навыки:

- практические навыки по разработке структурных и функциональных моделей объекта;
- опыт работы по применению основных положений ТРИЗ для решения изобретательских задач;
- навыки в применении типовых приёмов для устранения технических противоречий.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);
- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);

профессиональных компетенций:

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

Предшествующие курсу дисциплины:

- ЕН.Ф.2 Информатика – 1 и 2 семестры;
- ЕН.Ф.1 Математика – 1, 2, 3 семестр;

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

- ДН.Ф.6 Информационные технологии в сервисе- 7 и 8 семестры;
- ЕН.Р.4. Автоматизированные системы управления в сфере сервиса – 5 и 6 семестр;
- ЕН.Р.2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса– 6 семестр;

<p>Основы социального государства</p>	<p>Цель курса - изучение социальных основ государства, анализ основных показателей уровня и качества жизни, рычагов, методов социальной политики государства .</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концептуальные основы социального государства и их развитие в социальной мысли. 2. Экономика социальной сферы. 3. Социальные приоритеты и социальная ответственность в обществе. 4. Теоретические и практические основы формирования и реализации социальной политики. 5. Модели социальной политики. 6. Стабилизация экономики и решение социальных проблем. 7. Социальная защита населения. 8. Государственная политика занятости. 9. Финансирование социальной политики. 10. Формы организаций в социальной сфере. 11. Современные вызовы реализации социального государства. <p>В результате освоения дисциплины студент должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социальной политики российского государства; - действие социальных стандартов, направленных на качество жизни. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения <p>иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логического мышления, критического восприятия информации; - формирования социальных отношений в обществе. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать базовые положения экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); - способностью к анализу социально-значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественной жизни (ОК-5); - способностью демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6); - способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов (ОК-8) - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); - готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18); - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Б1.В.4 Социология – 1 семестр;
---------------------------------------	--

<p>Основы предпринимательской деятельности</p>	<p>- Б1.Р.5 Экономическая теория – 1,2 семестр; - Б3.Б.2 Сервисная деятельность – 2,3 семестр</p> <p>Изучение курса экономической теории необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>- Б3.Б.8 Маркетинг в сервисе – 6,7 семестр; - Б3.В.6 Управление качеством работ – 7-8 семестр; - Б3.ДВ.1 Мировая экономика – 4 семестр.</p> <p>Целью курса является: Формирование более полного представления о предпринимательском деле – от начального инвестиционного замысла до получения дохода, способствованию после окончания ВУЗа лучшей ориентации в нахождении работы и, в случае необходимости, организации собственного дела.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность, признаки и роль предпринимательства. Особенности функционирования предприятий сервиса. 2. Организационно-правовые и экономические формы предпринимательства. 3. Виды предпринимательской деятельности в сфере услуг. 4. Организация и технико-экономическое обоснование создания нового предприятия 5. Порядок регистрации и ликвидации предприятия 6. Открытие расчетного счета в банке, лицензирование предпринимательской деятельности 7. Формы организации бизнеса 8. Предпринимательский капитал и способы его формирования и финансирования. 9. Менеджмент как наука и искусство. Основные направления менеджмента. Менеджмент персонала. 10. Управление финансами и производственным процессом. Организация планирования. 11. Управление маркетингом. 12. Сущность и виды цен. Ценовая политика фирмы. 13. Государственное регулирование и поддержка предпринимательской деятельности. 14. Имидж предпринимателя и этика деловых отношений. <p>В результате изучения курса студент должен</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать структуру малого и среднего бизнеса, распределение доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сфере сервиса, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, принципы и методы финансирования фирмы, основы управления персоналом предприятия, финансовыми ресурсами, виды предпринимательского риска и факторы их вызывающие. - уметь формировать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, эффективную ценовую и маркетинговую политики, применять полученные знания для разработки стратегии предпринимательской деятельности, осуществлять поиск и реализацию конкретных путей повышения экономической эффективности деятельности фирм. - иметь навыки применения методов этнокультурной диверсификации сервисной деятельности, управления персоналом, финансами предприятия, формирования эффективной ценовой политики,
--	---

организации и регистрации предприятия, лицензирования, открытия расчетного счета в банке.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- способностями к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с социо-культурными особенностями региона, традициями и менталитетом (ПК-1);

Предшествующие курсу дисциплины:
История России, философия, политология, логика, экономическая теория, история предпринимательства, математика, сервисная деятельность.

Изучение курса необходимо для изучения следующих дисциплин:
организация и планирование деятельности предприятий сервиса, экономика предприятий сервиса, управление бизнес-процессами и проектами в сфере сервиса, технологические процессы в сервисе, инвестиционный анализ сервисной деятельности.

Целью курса является: формирование представлений о структуре и элементах процесса организации предприятий сервиса, особенностях их функционирования в рыночных условиях; формирование навыков создания и реализации планов, и на этой основе, принятия управленческих решений, выбора стратегии развития предприятия в условиях изменчивости внешней среды.

Курс включает в себя следующие темы:

1. Понятие, цели и задачи организации предприятия.
2. Принципы и методы организации структур и процессов в сфере сервиса.
3. Организация бизнес процессов на предприятиях сервиса.
4. Формирование коллектива предприятия и трудовых процессов.
5. Организация внутренних материальных потоков.
6. Организация материально-технического обеспечения предприятий сервиса.
7. Организация транспортного и складского хозяйства.
8. Организация обеспечения и контроля качества бизнес-процессов и продукции.
9. Организация управления предприятием.
10. Организация сбытовой деятельности предприятий сферы услуг.
11. Основные понятия и назначение планирования на предприятии.
12. Методические аспекты планирования.

<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p>	<p>13. Особенности формирования системы планирования на предприятии сферы сервиса. 14. Генеральное целевое и стратегическое планирование. 15. Планирование продуктовой программы. 16. Планирование по продуктам/заказам и плановая калькуляция. 17. Оперативное производственное (календарное) планирование. 18. Стратегическое и оперативное планирование проектов. 19. План маркетинга. 20. Бизнес-план как инструмент инвестиционного планирования. 21. Финансовое планирование. 22. Организация планирования на предприятии.</p> <p>В результате изучения курса студент должен</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса, элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса. - уметь прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса. - иметь навыки организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); - осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); - к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11); - к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); - к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15). <p>Предшествующие курсу дисциплины: экономическая теория, история предпринимательства, математика, сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе, экономика предприятий сервиса, бухгалтерский учет и налогообложение.</p> <p>Изучение курса необходимо для изучения следующих дисциплин: технологические процессы в сервисе, инвестиционный анализ сервисной деятельности, управление качеством работ и услуг.</p> <p>Целью курса является: Формирование основ определения экономических показателей деятельности предприятий сервиса и обоснования стратегии их развития, овладение знаниями структуры, эффективности</p>
--	--

<p>Экономика предприятий сервиса</p>	<p>деятельности предприятия и оценки качества и конкурентоспособности услуг.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предприятие в рыночной среде. 2. Характеристика предприятий сервиса. 3. Основные фонды предприятия. 4. Оборотные средства. 5. Трудовые ресурсы предприятия и их использование. 6. Оплата труда. 7. Издержки производства. 8. Ценообразование на предприятиях сервиса. 9. Финансовые ресурсы предприятий. 10. Качество и конкурентоспособность современных услуг. 11. Контроль качества процессов и продукции. 12. Инновационная и инвестиционная деятельность. 13. Налогообложение предприятия. 14. Основы планирования деятельности предприятия. 15. Бизнес-план предприятия. 16. Информационная база хозяйственной деятельности. 17. Учет и анализ хозяйственной деятельности. 18. Внешняя и внутренняя среда предприятий. <p>В результате изучения курса студент должен</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать порядок формирования имущества предприятия и структуру капитала, методы оценки предпринимательского риска и мер по его снижению, структуру основных и оборотных фондов предприятия, формы и порядок оплаты труда. - уметь формировать эффективную ценовую, кадровую инновационную и инвестиционную политику предприятия, - иметь навыки оценки эффективности деятельности предприятия, составления бизнес-плана, анализа хозяйственной деятельности предприятий. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); - принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); - к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); - к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); <p>Предшествующие курсу дисциплины: экономическая теория, история предпринимательства, математика, сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе, основы предпринимательской</p>
--	--

<p>Высшая математика</p>	<p>деятельности, бухгалтерский учет и налогообложение. Изучение курса необходимо для изучения следующих дисциплин: технологические процессы в сервисе, инвестиционный анализ сервисной деятельности, управление качеством работ и услуг, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>Целью курса является овладение основами классической математики и знакомство с современными математическими методами в решении экономических задач, а также формирование навыков самостоятельной работы.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: элементы линейной алгебры и аналитической геометрии, математический анализ, основы теории вероятностей и мат.статистики, а также современные разделы математических методов в экономике.</p> <p>В результате изучения курса студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> -знать аналитическую геометрию и линейную алгебру, теорию вероятностей и статистические методы обработки экспериментальных данных; -уметь применять те или иные математические модели к решению конкретных задач, предварительно сформулировав соответствующую математическую задачу; -владеть навыками для решения экономических задач. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, самостоятельно принимать решения и готовность нести за них ответственность; осознавать сущность и значение информации в развитии современного общества; владеть основными методами и средствами получения, хранения, переработки информации; владеть навыками работы с компьютером как средством управления информацией; способность осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимую для организации и управления профессиональной деятельностью; готовность участвовать в выборе и формировании логистических цепей и схем в торговых организациях, способность управлять логистическими процессами и изыскивать оптимальные логистические системы <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: информатика, методы оптимальных решений, экономическая теория, основы финансовой деятельности</p>
--------------------------	---

Сервисная деятельность	<p>Целью курса является формирование у будущих специалистов базовых теоретических знаний и практических навыков в области оказания услуг в сфере социально- культурного сервиса</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности</p> <p>Развитие услуг и сервисной деятельности в России</p> <p>Услуги в социально-культурном сервисе и туризме</p> <p>Характеристика общественного питания как сферы услуг. Основные функции общественного питания. Перспективы развития.</p> <p>Характеристика и виды сервисной деятельности</p> <p>Сервисная деятельность как составная часть экономики и часть культуры</p> <p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Сервисная деятельность как процесс. Теория организации обслуживания</p> <p>Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности</p> <p>Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Деловой этикет</p> <p>Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса</p> <p>В результате изучения курса студент должен</p> <ul style="list-style-type: none"> -знать: терминологию и основные понятия сферы услуг; -исторические этапы развития услуг в разных странах мира; -характеристику сервисной деятельности и ее место в структуре народного хозяйства; -теорию организации обслуживания, в том числе на предприятиях общественного питания; -развитие российского предпринимательства в сфере сервиса. <p>-уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать поиск необходимой информации в процессе изучения теории и практики сервисной деятельности; -поиск и выбор наилучшего метода обращения с клиентом в процессе его контактирования с персоналом предприятий сферы услуг; -составлять «портрет» своего клиента и образ предприятия сферы услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей; -формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связи с общественностью; <p>-иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществления моделирования бизнес –процессов в сфере услуг, происходящих в сфере услуг и принимать обоснованные решения. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>общекультурных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью владеть культурой мышления, целостной системой знания об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1); -владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7); -способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к

	<p>поддержанию партнерских отношений (ОК-8);</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9); -на научной основе организовать свой труд, оценить с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); -стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15); -обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); -готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18). <p>профессиональных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); -готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4); -готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); -к участию в проведении исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); -к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15) <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> -математика; -логика; -психология; -история России; -социология <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> -менеджмент в сервисе; - маркетинг в сервисе; -управление бизнес- процессами в сфере сервиса; -инвестиционный анализ в сфере сервиса
--	---

<p>Материаловедение</p>	<p>Целью курса является изучение основных свойств и технологии получения материалов товаров народного потребления.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Общие свойства материалов</p> <p>Древесина: материалы и изделия из нее</p> <p>Керамические материалы и изделия из них</p> <p>Стекланные товары и изделия из них</p> <p>Пушно-меховые товары и изделия из них</p> <p>Текстильные товары и свойства</p> <p>Пряжа, нити и их свойства</p> <p>Металлы и их свойства</p> <p>Пластмассы и их свойства</p> <p>В результате изучения курса студент должен</p> <p>-знать:</p>
-------------------------	--

	<p>-виды и свойства основных материалов товар народного потребления;</p> <p>-области применения изучаемых материалов;</p> <p>-влияние окружающих материалов на окружающую среду;</p> <p>-технологические процессы</p> <p>-уметь:</p> <p>-решать задачи взаимозаменяемости материалов при поиске альтернативных решений при проектировании швейных товаров, трикотажных товаров, пушно-меховых товаров, пластмассовых товаров, стеклянных товаров, керамических товаров; мебельных товаров</p> <p>-применять методики испытаний материалов</p> <p>-иметь навыки</p> <p>-определения основных свойств материалов;</p> <p>-выбора материалов на основе анализа;</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>общекультурных компетенций:</p> <p>способностью владеть культурой мышления, целостной системой знания об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);</p> <p>-принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);</p> <p>-на научной основе организовать свой труд, оценить с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК-11);</p> <p>-стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);</p> <p>-обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);</p> <p>-готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18).</p> <p>профессиональных компетенций:</p> <p>-готовности к проведению экспертизы или диагностики объектов сервиса (ПК-3);</p> <p>-готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);</p> <p>-к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>-к участию в проведении исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);</p> <p>-к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15)</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>-товароведение;</p> <p>-сервисная деятельность;</p> <p>-сервисология;</p>
--	---

<p>Технологические процессы в сервисе</p>	<p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> -менеджмент в сервисе; -маркетинг в сервисе; -управление бизнес-процессами в сфере сервиса; -управление качеством работ <p>Целью курса является изучение структуры, понятий и принципов технологических процессов в гостиничном сервисе, туризме, торговле, автосервисе, выставочной деятельности</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Понятие технологии услуг Технология туризма Технология гостиничных услуг Технология торговых услуг Технология автосервиса Технология выставочной деятельности</p> <p>В результате изучения курса студент должен</p> <p>-знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -различные виды и формы туризма, гостиничного сервиса, автосервиса, торговли, выставочной деятельности; -составляющие технологического процесса различных видов сервиса; -специфику технологий различных видов сервиса <p>-уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать знания технологических процессов при организации предприятия сервиса; -проектировать новые технологии, способствующие эффективному развитию предприятия сферы услуг <p>-иметь навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> -использования технологий в различных видах сервиса <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций общекультурных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью владеть культурой мышления, целостной системой знания об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1); -способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9); -на научной основе организовать свой труд, оценить с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); -стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15); -обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); -готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18). <p>профессиональных компетенций:</p>
---	---

	<p>-выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4); -готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5) -готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6); -к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); -готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); -к участию в проведении исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); -к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15) Предшествующие курсу дисциплины: -сервисная деятельность; -сервисология; -основы предпринимательской деятельности; -психологический практикум Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: -управление качеством работ; -экспертиза и диагностика объектов и систем</p>
Товароведение	<p>Цель курса дать студентам научное представление об основополагающих характеристиках товара, составляющих его потребительскую стоимость, формирования ассортимента, оценке качества и экспертизе продовольственных и непродовольственных товаров. Понимание этих вопросов позволит, в дальнейшем, повысить конкурентоспособность предприятий и в особенности, вытекающих из этого качества товаров. Курс включает в себя следующие темы: Тема 1. Теоретические основы товароведения Тема 2.Классификация, ассортимент текстильных товаров. Тема 3. Классификация, ассортимент швейных товаров Тема 4.Классификация, ассортимент трикотажных товаров Тема 5.Классификация, ассортимент пушно-меховых товаров Тема 6.Классификация, ассортимент кожаной обуви Тема 7.Классификация, ассортимент посуды из керамики Тема 8.Классификация, ассортимент посуды из стекла Тема 9. Химический состав и пищевая ценность продовольственных товаров Тема 10. Классификация, ассортимент зерномучных товаров Тема 11.Классификация, ассортимент кондитерских товаров Тема 12.Классификация, ассортимент молочных товаров Тема 13.Классификация, ассортимент вкусовых товаров Тема 14.Классификация, ассортимент мясных товаров Тема 15.Классификация, ассортимент рыбных товаров Тема 16.Классификация, ассортимент плодоовощных товаров Тема 17.Классификация, ассортимент пищевых жиров</p>

	<p>В результате изучения курса студень должен</p> <ul style="list-style-type: none">- знать основополагающие характеристики товара, составляющих его потребительскую стоимость, классификацию товаров, кодирование, формирование ассортимента, оценку качества и экспертизы товаров, состояние и перспективы развития рынка товаров, условия и сроки хранения товаров, транспортирования, виды потерь, причины их возникновения и порядок списания;- уметь распознавать отдельные виды товаров, входящих в групповой ассортимент, определять пищевую ценность продуктов, управлять ассортиментом организации, проводить оценку качества товаров, в том числе новых отечественных и импортных, выявлять градации качества и дефектов товаров, причин их возникновения и мер по предупреждению реализации некачественных товаров, определять количественные характеристики единичных экземпляров товаров и товарных партий, обеспечивать качество и количество товаров на разных этапах их технологического цикла путем учета формирующих и регулирования сохраняющих факторов, устанавливать виды товарных потерь, причины их возникновения и разрабатывать меры по их предупреждению или снижению. Уметь дать товароведную характеристику конкретных товаров;- иметь навыки работы с нормативно-технической документацией, сопроводительными документами, применения правил сертификации и идентификации, обеспечения сохраняемости товаров, расшифровки маркировки, органолептической оценки качества отдельных групп товаров. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций общекультурных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none">-способностью владеть культурой мышления, целостной системой знания об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);-использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);-принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);-владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);-способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);--на научной основе организовать свой труд, оценить с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); <p>профессиональных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none">-готовностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-3);-готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);-разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);-к участию в проведении исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и
--	---

	<p>демографических факторов (ПК-14); -к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15) Предшествующие курсу дисциплины: -основы предпринимательской деятельности; -сервисология; -сервисная деятельность Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: - маркетинг в сервисе; -менеджмент в сервисе; -экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса -управление качеством работ</p>
<p>Прогнозирование и планирование в сфере сервиса</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ практических знаний и понимание сущности прогнозирования и планирования в сфере сервиса. Курс включает в себя следующие темы: Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Эволюция планирования. Классификация прогнозов и планов. Методы прогнозных и плановых расчетов. Виды планирования. Бюджетирование. Основы методологии прогнозирования и планирования. Информационное обеспечение прогнознoй и плановой деятельности. Порядок разработки и утверждения прогнозов и планов формирование темпов, пропорций, структуры и эффективности экономического развития сферы сервиса. Прогнозирование базовых условий социально-экономического развития территорий. Порядок разработки и финансирования целевых комплексных программ развития социально-экономических систем и субъектов хозяйственной деятельности. Методы и инструменты прогнозирования развития экономики социально-экономических систем и субъектов хозяйственной деятельности. Прогнозирование научно-технического прогресса и его роль в планировании развития организаций сервиса. Методика межотраслевого балансового прогнозирования и планирования; Современная региональная структура и подходы к прогнозированию. Место организаций сферы сервиса в региональной структуре экономики. Принципы и опыт децентрализованного планирования на региональном уровне и в структуре фирм. Прогнозирование и планирование развития региональных финансов. Место организаций сервиса в структуре формирования региональных финансов. Прогнозирование и регулирование процессов формирования межрегиональных и внешнеэкономических связей. Место организаций сервиса в процессе осуществления межрегиональных и внешнеэкономических связей. Подготовка сценарных условий перспективного развития сферы услуг. Исследование внутрирегиональных и межрегиональных обменов</p>

результатами деятельности организаций сервиса.

В результате освоения курса студент должен:

Знать:

- сущность прогнозирования и планирования: задачи, функции и принципы;
- место и роль прогнозирования и планирования в организации;
- основные понятия классификации и методов прогнозирования и планирования.

Уметь:

- характеризовать структуру и содержание прогнозирования и планирования социально-экономических процессов;
- характеризовать особенности прогнозирования и планирования в сфере сервиса;
- раскрыть сущность организационных мероприятий по разработке моделей и сценариев изменений в социально-экономических системах;
- показать характерные особенности функционирования контрольных органов по осуществлению регулирования деятельности субъектов хозяйствования.

Иметь навыки:

использования технологий исследования в системе прогнозирования и планирования деятельности организаций; по анализу социально-экономических процессов и разработке планов их развития; деятельности в сфере прогнозирования и планирования развития систем управления.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

способность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

способность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Предшествующие курсу дисциплины:

ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.

ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.

ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.

	<p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p>
<p>Исследование систем управления</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ практических знаний и понимание сущности исследования систем управления.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Теория систем управления.</p> <p>Системный подход к управлению. Организация как открытая система.</p> <p>Социальные и экономические системы.</p> <p>Особенности функционирования операционной системы организации. Подсистемы организации.</p> <p>Материальная и нематериальная составляющие организации.</p> <p>Управляющая и управляемая подсистемы организации.</p> <p>Финансовая система организации.</p> <p>Система управления персоналом.</p> <p>Система управления маркетингом.</p> <p>Методы исследования систем управления.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>основы теории систем управления;</p> <p>основные подходы к управлению системами;</p> <p>признаки, характеризующие различные системы (социальные, экономические).</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать системный подход к управлению организациями;</p> <p>использовать методы исследования систем управления.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>по проведению исследований систем управления;</p> <p>по использованию различных методов исследования систем управления.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);</p> <p>к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);</p> <p>к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);</p> <p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p>

	<p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Менеджмент в сервисе</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний, умений и навыков по осуществлению процессов управления в сервисных организациях</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эволюция менеджмента. 2. Психологические аспекты управления. 3. Функции менеджмента. 4. Связующие процессы в организации. 5. Руководство лидерство и власть. 6. Стили руководства и методы управления. 7. Управление персоналом. 8. Стратегическое развитие организации. 9. Особенности управления в организациях сервиса. <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> школы и подходы менеджмента; психологические аспекты управления; принципы, функции и методы управления. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать функции менеджмента в процессе управленческой деятельности; - использовать связующие процессы в управленческой деятельности; - использовать в профессиональной деятельности формы власти, стили руководства и методы управления <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения стратегического анализа деятельности; - по разработке стратегий развития организации. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6); готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11); готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

	<p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Целью курса является: формирование современных базовых знаний в области управления бизнес процессами и проектами и подготовка выпускников к практической деятельности в соответствующих подразделениях и организациях Курс включает в себя следующие темы: Характерные особенности бизнес процессов в организациях. Особенности управления бизнес процессами в организациях сервиса. Проектирование бизнес процессов в организациях сервиса. Жизненный цикл проекта. Организация финансирования проекта. Управление рисками проекта. Экономическая оценка проекта. Управление национальными проектами. Управление контрактами. Особенности управления проектами в организациях сервиса. Бизнес планирование деятельности организаций сервиса. Методология бизнес планирования деятельности организаций. Бизнес планирование внутрифирменного развития организаций. Структура и содержание различных форм бизнес планов и бизнес проектов. Практика использования бизнес планирования в организациях сервиса. В результате освоения курса студент должен: Знать: - технологии проведения анализа современных законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих финансирование проектов; - современные методы управления бизнес процессами и их проектированием; - основы проведения анализа проблем управления проектами в сфере сервиса и путей их решения. - экономических основ финансирования проектов; - проектирования бизнес процессов; - международных стандартов по управлению финансированием проектов. Уметь: - анализировать современные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие финансирование проектов;</p>

	<p>- управления бизнес процессами и способами финансирования проектов;</p> <p>- анализировать проблемы в системе управления бизнес процессами и проектами в сфере сервиса и пути их решения;</p> <p>- умения работать со специальными сведениями о разработке и выполнении бизнес процессов, проектов и контрактов в сфере сервиса.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>- способности использования современных методов управления бизнес процессами и проектами в организациях сервиса;</p> <p>- основ проектирования и определения эффективности организации бизнес процессов и проектирования.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);</p> <p>выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);</p> <p>готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);</p> <p>готовность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);</p> <p>готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p> <p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
Управление качеством работ	<p>Целью курса является: формирование знаний и умений управления качеством работ и услуг</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Предмет и область управления качеством.</p> <p>Методологические основы управления качеством.</p> <p>Содержание современных подходов к управлению качеством.</p>

	<p>Управление качеством в процессе проектирования и разработок. Управление качеством в процессе закупок. Управление качеством в процессе работ и обслуживания. Качество в управленческой деятельности Управление затратами на обеспечение качества. Сертификация продукции и систем качества. В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; - особенности существующих систем управления и обеспечения качества, эволюцию и основные этапы развития менеджмента качества и общего менеджмента; - современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла; - процедуры сертификации продукции и систем управления качеством. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать вероятностно – статистические методы оценки качества сложных техногенных систем и изменения качества работ в процессе их выполнения; - правильно производить выбор вероятностно – статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных техногенных систем; - использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных техногенных систем на различных этапах – от проектирования до серийного производства продукции; - проводить структурный и функциональный анализ качества сложных техногенных систем с различными схемами построения с использованием вероятностных методов; - применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных техногенных систем; - проектировать системы управления качеством, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества работ на предприятии и по устранению возникающих ошибок и дефектов; <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основных методов оценки качества работ в сфере сервиса; - использования специальной терминологией дисциплины. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций: готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6); готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8); к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p>
--	--

	<p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Управление организационной культурой</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ знаний особенностей государственного и муниципального управления.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> -1. Исторические этапы развития культуры как элемента организации. 2. Взаимосвязь культуры организации с обществом и рынком. 3. Характерные особенности внешнего проявления организационной культуры. 4. Место и функции культуры в операционной системе организации. 5. Формы проявления культуры в операционной системе организации. 6. Эффективность функционирования операционной системы организации. 7. Функции культуры в операционной системе организации. 8. Типология классификации организационной культуры. 9. Комплексная оценка организационной культуры. 10. Экспресс-метод оценки уровня эффективности организационной культуры и конкурентоспособности организации. 11. Этапы процесса управления организационной культурой. <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>признаки взаимосвязи и взаимовлияния уровней культуры; место и функция культуры в операционной системе организации; содержание процесса управления организационной культурой.</p> <p>Уметь:</p> <p>проводить различные методы исследований нематериальной части организации; - моделировать коллективное поведение; использовать различные типологии организационной культуры в процессе оценки существующей культуры и разработки эффективной культуры.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>проведения оценки типа существующей организационной культуры; разработки стратегий по переводу организационной культуры в эффективное рыночное состояние.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными</p>

	<p>традициями (ПК-1); выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); организационно-управленческая деятельность: научно-исследовательская деятельность: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14). Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Ф. 2. Философия. ГСЭ. Ф. 4. Основы социального государства. Русский язык. ГСЭ. Р. 1. Политология. ГСЭ. Р.3. Психология. ГСЭ. Р. 4. Социология. ГСЭ. Р. 5.Экономическая теория ГСЭ. Р. 5. История торговли. ГСЭ. Р. 6. Введение в специальность. ГСЭ. В. 1. Культурология. История предпринимательства. ГСЭ. В. 2. История экономики. История предпринимательства. ДН (М). Ф. 2. Сервисная деятельность. ДН (М). Ф. 5. Профессиональная этика и этикет. ДН (М). Р. 9. Основы предпринимательской деятельности Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН (М). В. 4. Международные стандарты качества.</p>
<p>Деловая игра</p>	<p>Целью курса является: формирование и закрепление х знаний, умений и навыков профессиональной деятельности Курс включает в себя следующие темы: 1. Теория проведения деловых игр. 2. Признаки имитационных методов активного обучения: метод анализа конкретных ситуаций, ролевые игры, имитационные игры. 3. Деловая игра – как метод активного обучения. 4. Характеристика процесса организации и проведения деловых игр в профессиональной деятельности. 5. Деловая игра в области управления деятельностью в сервисных организациях. 6. Деловая игра в области товароведной деятельности в сервисных организациях. 7. Деловая игра в области управления бизнес процессами и проектами в сервисных организациях. 8. Деловая игра в области управления деятельностью в сервисных организациях. 9. Деловая игра в области маркетинговой деятельностью. Освоение курса способствует приобретению компетенций: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3); готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);</p>

	<p>готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);</p> <p>готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);</p> <p>к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>организационно-управленческая деятельность:</p> <p>готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);</p> <p>к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);</p> <p>к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);</p> <p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>основные методы проведения деловых игр;</p> <p>признаки имитационных методов активного обучения;</p> <p>содержание игр, проводимых в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>разработать, организовать и провести деловую игру в системе внутрифирменного обучения персонала;</p> <p>использовать в деятельности знания и навыки, полученные в процессе отработки заданий профессиональных деловых игр.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>работы с документацией в профессиональной деятельности;</p> <p>сбора, оценки и анализа информации для принятия решений;</p> <p>групповой работы;</p> <p>по использованию различных деловых игр в профессиональной деятельности.</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p> <p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Экспертиза и диагностика объектов и систем</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний, умений и навыков экспертизы и диагностики объектов и систем.</p>

	<p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Законодательная база при экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса</p> <p>Принципы, средства и методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса</p> <p>Экспертиза швейных товаров</p> <p>Экспертиза пушно-меховых товаров</p> <p>Экспертиза трикотажных товаров</p> <p>Экспертиза текстильных товаров</p> <p>Экспертиза керамических товаров</p> <p>Экспертиза стеклянных товаров</p> <p>Экспертиза и диагностика систем управления.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления персоналом.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления маркетинговой деятельностью.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления бизнес процессами.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>основы экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>технология проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>процессы проведения экспертизы и диагностики объектов и систем.</p> <p>Уметь:</p> <p>производить отбор и обработку информации для проведения экспертизы и диагностики объектов и систем,</p> <p>выявлять приоритеты при определении отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>использования различных методов и способов проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>по выявлению общих и специфических отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах;</p> <p>по проведению сравнительной диагностики систем управления в конкурирующих организациях.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);</p> <p>выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);</p> <p>готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);</p> <p>готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);</p> <p>разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);</p> <p>к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к участию в проведении исследований социально-</p>
--	--

	<p>психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой</p>
<p>Международные стандарты качества</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний и умений в области использования в профессиональной деятельности международных стандартов качества.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа туристической деятельности. Закон РФ «По защите прав потребителей» цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ) Межгосударственная система стандартизации (МГССС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ) Стандартизация в сфере сервиса. Деятельность органа по сертификации деятельности организаций сервиса. База стандартов в сфере сервиса. Условия осуществления сертификации в сфере сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать: вопросы теории и практики стандартизации и сертификации: их место и роль в процессах менеджмента сервиса; правовые и организационно-методические основы сертификации работ и услуг и систем качества, смежные вопросы стандартизации и сертификации; систему международных стандартов.</p> <p>Уметь: - давать определение и характеризовать основные понятия в области стандартизации и сертификации деятельности сервисных</p>

	<p>организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить работы по классификации, сертификации средств размещения; - определять характерные особенности различных систем классификации средств размещения в России и за рубежом. <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации деятельности в сфере сервиса; - составлять акты оценки соответствия работ и услуг предоставляемых сервисными организациями требованиям определенных нормативных документов; - проведения инспекционного контроля сертифицированных услуг; - использование полученные знаний при реализации работ по добровольной сертификации. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8); к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13). <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p> <p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой</p>
<p>Разработка web-страниц и презентаций</p>	<p>Целью дисциплины является получение студентами теоретических знаний о глобальной компьютерной сети Internet и прикладных умений создания и размещения в сети web-страниц и сайтов, а также навыков создания и презентаций электронных презентаций.</p> <p>Дисциплина включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика информационных ресурсов и основы работы в сети Интернет: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Основные принципы организации сети Интернет. 1.2 Интернет как канал маркетинга и рекламы. 2. Создание web-страниц с использованием языка разметки HTML: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Характеристика языка разметки гипертекста HTML. Форматирование текста web-документа. 2.2 Гипертекстовые ссылки как способ организации документов. 2.3 Списки как элемент web-страницы. 2.4 Работа с графическими изображениями и таблицами HTML-документов.

2.5 Формы и фреймы HTML-документов.
2.6 Создание простейшей web-страницы.
3. Создание и демонстрация презентаций в программе PowerPoint.
В результате изучения дисциплины студент должен
знать:
историю и тенденции развития глобальной сети Интернет;
систему адресации в Интернет;
назначение и основные функции обозревателя Internet Explorer;
основные сервисы Интернет;
основные поисковые системы;
принципы структурной организации гипертекстовых документов;
основные принципы создания web-страниц и управления web-узлом
в Интранет-сети и Интернет;
основные принципы создания презентаций.
уметь:
проектировать простейшие web-страницы с помощью HTML;
проектировать web-сайты средствами FrontPage;
проектировать сайты с поддержкой электронной коммерции и
корпоративные сайты;
осуществлять настройку и управление web-сервером;
использовать программу создания презентаций.
иметь навыки:
создания и разработки HTML-документов, Web-сайтов
профессионального качества;
установки Web-графики и Web-анимации на HTML-страницах;
интеграции графики и других веб-компонентов в HTML-код Web-
страниц.
Освоение курса способствует приобретению компетенций:
способностью владеть культурой мышления, целостной системой
научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях
бытия, жизни, культуры (ОК-1);
использовать базовые положения математики, естественных,
гуманитарных и экономических наук при решении социальных и
профессиональных задач (ОК-2);
понимать сущность и значение информации в развитии
современного информационного общества, соблюдать основные
требования информационной безопасности (ОК-12);
владеть основными методами, способами и средствами получения,
хранения, переработки информации, иметь навыки работы с
компьютером как средством управления информацией, работать с
информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
готовностью внедрять и использовать современные
информационные технологии в процессе профессиональной
деятельности (ПК-7);
готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере
сервиса (ПК-15).
Предшествующие курсу дисциплины:
«Иностранный язык» – 1-4 семестры;
«Информатика» – 1, 2 семестр;
«Прикладные программы по бизнес-моделированию и
планированию» – 4 семестр;
«Правовое обеспечение бизнеса в сети Интернет» – 4 семестр.
Изучение дисциплины необходимо для изучения следующих
дисциплин:

<p>История России</p>	<p>«Автоматизированные системы управления в сфере сервиса» – 5, 6 семестры; «Информационные технологии в сервисе» – 7, 8 семестры.</p> <p>Целью курса является: Дать студентам знание об основных закономерностях исторического процесса, этапах исторического развития России; Расширить и углубить знания по истории России, истории культурного развития России, внешней и внутренней политике; Привить умение анализировать процессы социально-экономического и политического развития, выявлять и объяснять происходившие в ходе исторического процесса события, их причины, ход и последствия; Привить навыки исторического мышления и анализа исторических фактов; Показать роль и место истории России в истории человечества и в современном мире; Выработать у студентов общий научный подход к исторической науке; Подготовить студентов к самостоятельному освоению информации, содержащей исторические факты; Выработать у студентов навыки работы с учебной и научной литературой, а также с другими источниками информации; Повысить общий уровень культуры у студентов, способствовать развитию их мировоззрения; Воспитывать у студентов чувство патриотизма и чувство гордости за историю своей страны.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Предмет «История» Особенности исторического пути России. Славянские земли. Древняя Русь в VI – XII вв. Русь между Востоком и Западом. Образование русской государственности (XIII-XVI вв.) Особенности исторического развития России в XVII-XVIII вв. Становление абсолютизма. От крепостного права к капитализму. Буржуазная модернизация России в XIX в. Духовные поиски и социально-политические течения в России XIX в. XX столетие в мировой истории. Россия в условиях ускорения буржуазной модернизации (к. XIX – XX вв.) Россия в трех революциях. Советский вариант модернизации. Тоталитарный режим в СССР (1918-1945 гг.). Поиски путей разрешения глобальных проблем в мире и в стране (50-е – 80-е гг.) XX в.) Россия и мир в конце XX века..</p> <p>В результате изучения курса студент должен - знать: Отечественную историю.</p>
-----------------------	---

Всемирный исторический процесс,
Этапы исторического развития России,
Место и роль России в истории человечества и в современном мире,
основные исторические факты, даты, события и имена исторических деятелей;
основные события и процессы мировой и отечественной истории.
Основные факты и события прошлого, их причины, следствия и влияние на современность;
Особенности культурного развития России;

- уметь:

Применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;
Ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе;

Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;

Формулировать собственное мнение о фактах прошлого и аргументированно его отстаивать;

Использовать в практической деятельности правила деловой устной и письменной речи;

Находить и критически оценивать информацию по истории в СМИ, художественной, научной и учебной литературе;

- иметь представление:

Об исторических личностях;

О памятниках культуры;

О разных оценках исторических фактов.

- обладать навыками:

Аргументированного изложения собственной точки зрения;

Навыками логического мышления, критического восприятия информации

Целостного подхода к анализу проблем общества;

Публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;

Выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;

Научной дискуссии на основе исторических знаний.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);

владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное

взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов;
демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);
Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):
способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

Предшествующие курсу дисциплины:

Изучение данной дисциплины основывается на знаниях гуманитарных дисциплин школьного цикла.

Изучение курса необходимо для освоения всех гуманитарных дисциплин ВУЗа и имеет межпредметные связи с такими учебными курсами, как

ГСЭ.Ф.2 «Философия» -2 сем.,

ГСЭ.Ф.4 «Основы социального государства» -3 сем.,

ГСЭ.Р.1 «Политология» - 1 сем.,

ГСЭ.Р.3 Психология» - 1 сем.,

ГСЭ.Р.4 «Социология» -1 сем.

ГСЭ.В.1 «Культурология»- 2 сем.

Цель курса - рассмотрение основных концепций, реальной структуры и законов мировой экономики с последующим применением их в практической деятельности; овладение наиболее общими закономерностями развития мирового хозяйства и

<p>Мировая экономика</p>	<p>национальных экономик, международного разделения труда (МРТ) и международной торговли; знакомство со спецификой внешней среды международного бизнеса.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мировая экономика как система. 2. Формы международных экономических отношений. Международная торговля. 3. Международное движение рабочей силы. 4. Международное движение капитала. 5. Международные валютно-денежные отношения. 6. Интеграционные процессы в мировом хозяйстве. 7. Международное сотрудничество и международные экономические организации. 8. Международная передача технологий. <p>В результате изучения курса студент должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру мировой экономики, стадии ее развития, основные понятия и формы мирохозяйственных связей, теории международной торговли; - основные тенденции развития мирового хозяйства, иметь представление об его ресурсном потенциале и отраслевой структуре; - структуру современного мирового хозяйства, основные группы стран; - формы проявления экономических законов в мировом хозяйстве, в сфере международного разделения труда и мировых рынках (товаров, услуг, капитала); - методы и инструменты государственного регулирования внешней торговли, формы и методы международного передвижения факторов производства, формы и методы международных валютно-кредитных отношений; - и иметь представление об иностранных инвестициях и деятельности транснациональных корпораций (ТНК) и транснациональных банков (ТНБ); - о роли и месте Российской Федерации в мировом хозяйстве, а также проблемах и перспективах углубления интеграции России в международную экономическую и торговую систему. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать конъюнктуру внешних рынков; - критически осмысливать зарубежный опыт в условиях интернационализации и глобализации, профессионально используя его в своей работе; - ориентироваться в обстановке обострения международной конкуренции и финансовой нестабильности, добиваясь эффективных результатов в обеспечении конкурентоспособности своей фирмы. <p>иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбора первичных статистических данных о состоянии мировой экономики на основе публикаций национальных и международных экономических организаций; а также самостоятельно анализировать процессы, происходящие в мировой экономике; решения практических вопросов организации ВЭД предприятия в сфере сервиса; - планирования экспортно-импортной деятельности, расчета валютных фондов предприятия;
--------------------------	---

	<p>- разработки экономического обоснования совместного предпринимательства с зарубежными фирмами, делового общения в процессе осуществления ВЭД.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4); - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); - готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11); - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15). <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ГСЭ.Р.5 Экономическая теория – 1, 2, 3 семестр; -ГСЭ.В2 Деловой иностранный язык – 2 семестр. <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ДН(М)Ф.7 – Менеджмент в сервисе - 6, 7 семестр; - ДН(М)Ф.10 – Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 6, 7 семестр; - ДН(М)Р.2 – Управление бизнес-процессами и проектами в сфере сервиса – 6 семестр.
Маркетинг в сервисе	Целью курса «Маркетинг в сервисе» является развитие у специалистов навыков изучения и оценки рыночных механизмов, потребительского поведения, конкурентной среды и других важных

элементов экономической деятельности предприятий сферы услуг.

Курс включает в себя следующие темы:

Тема 1. Основные понятия маркетинга. Этапы развития маркетинговой концепции управления.

Тема 2. Эволюция маркетинга

Тема 3. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации.

Тема 4. Сегментация и позиционирование товаров (услуг).

Тема 5. Цены и ценовая политика в системе маркетинга.

Тема 6. Стратегии маркетинга.

В результате освоения дисциплины студенты должны: знать:

- основные понятия маркетинга, его элементов и структуры;

- систему маркетинга, особенности продвижения услуг;

уметь:

- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;

- разрабатывать маркетинговые и социологические исследования на предприятиях;

иметь навыки:

- проведения маркетинговых исследований в сервисе;

- оценки потенциальных возможностей предприятия и ведения маркетинговой деятельности.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

а) общекультурных (ОК):

- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);

- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);

- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов;

демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);

- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);

- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);

- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

б) профессиональных (ПК):

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

- к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Дисциплина «Маркетинг в сервисе» является базовой частью профессионального цикла.

Изучение курса маркетинга необходимо для освоения экономических дисциплин профессионального цикла: Менеджмент в сервисе;

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;

Управление организационной культурой и т.д.

Целью освоения дисциплины является формирование и развитие языковой личности на основе знаний о русском языке как единстве взаимосвязанных аспектов системы и функционирования его законов в коммуникативном воздействии; овладение нормами литературного языка, знаниями речевого поведения и общения.

Курс включает в себя следующие темы:
Современный русский литературный язык. Стилистика. Стили современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Выразительные средства языка. Риторика. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения. Логические основы речевого общения. Оратор и его аудитория. Подготовка речи и публичное выступление. Тип связи в тексте. Деловой русский язык. Особенности официально-делового стиля речи. Деловое письмо. Нормы делового письма. Реклама в деловой речи. Служебно-деловое общение: деловые переговоры, интервью, презентация. Деловой этикет. Культура речи. Теоретические основы культуры речи. Лингвистические словари русского языка. Нормы современного русского литературного языка. Нормы ударения. Орфоэпические нормы. Нормы лексические. Морфологические нормы. Синтаксические нормы.

В результате изучения курса студент должен

- знать о языке и речи, видах речевой деятельности, невербальной коммуникации и их особенностях;
- знать особенности письменной и устной форм делового и научного стиля;
- знать об особенностях научного текста, знать правила его построения и языкового оформления
- знать нормы языкового оформления документа;
- знать нормы построения и языкового оформления учебно-научных текстов разных жанров;
- знать нормы современного русского языка и фиксировать их нарушения;
- знать о нормативных словарях и справочниках современного русского языка и уметь ими пользоваться;
- уметь различать стили речи и уметь их использовать в практике общения;
- уметь составлять план, тезисы, конспект, реферат, аннотацию;
- уметь создавать частные деловые документы в учебно-профессиональной сфере;
- уметь различать жанры деловых документов по назначению;
- уметь различать жанры письменного и устного научного общения по целевой функции;
- уметь подготовить и провести публичное выступление, деловую и научную беседу, дискуссию;
- уметь использовать нормы научного стиля речи в композиционно-речевом оформлении учебно-исследовательской работы;
- уметь грамотно формулировать тему, проблематику, цели и задачи работы, объект и предмет научного исследования;
- уметь адекватно нормам научного стиля и требованиям речевого жанра оформлять результаты исследования, справочно-библиографический материал;
- иметь навыки соблюдения правил русского речевого этикета и невербальной коммуникации;
- иметь навыки эффективного речевого поведения в ситуациях публичной защиты квалификационной работы, научных выступлений и дискуссий.

Освоение дисциплины способствует приобретению компетенций: способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в

<p>Деловой иностранный язык</p>	<p>Цель дисциплины – подготовить будущего бакалавра к общению на иностранном языке, овладению устной и письменной речевой деятельностью в монологической и диалогической форме.</p> <p>Дисциплина включает в себя следующие темы: Основные особенности полного стиля произношения. Лексический минимум общего и терминологического характера. Дифференциация лексики по сферам применения. Стили речи. Финансовые операции. Техническая выставка. Посещение промышленного предприятия. Научно-техническое сотрудничество. Переговоры. Финансовые операции. Сфера услуг. Коммерческий и некоммерческий сервис.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила произношения; - основные грамматические структуры; - лексику, необходимую для общения в повседневных ситуациях и профессиональной деятельности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - переводить тексты по специальности с иностранного языка на русский язык; - читать литературу с целью поиска информации; - общаться в основных неофициальных и официальных коммуникативных ситуациях. <p>иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работы с информацией в письменной форме (аннотация, реферат, тезисы, сообщения, частное письмо, деловое письмо, биография); - диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. <p>Освоение дисциплины способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную ретиорику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7); - способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8); - способность к работе в коллективе (ОК-9); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); - обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17); - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13). <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не требуются <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - федеральным компонентом стандарта не предусмотрено
---------------------------------	---

<p>Иностранный язык</p>	<p>Цель дисциплины – подготовить будущего бакалавра к общению на иностранном языке, овладению устной и письменной речевой деятельностью в монологической и диалогической форме.</p> <p>Дисциплина включает в себя следующие темы: Специфика артикуляции звуков, интонации и ритма нейтральной речи. Основные особенности полного стиля произношения. Лексический минимум общего и терминологического характера. Дифференциация лексики по сферам применения. Словосочетания и фразеологические единицы. Способы словообразования. Части речи. Члены предложения. Простое и сложное предложения. Наклонения. Система времен. Неличные формы глагола. Косвенная речь. Стили речи. Культура и традиции стран изучаемого языка. Виды и методы работы с текстом. Полный перевод. Аннотирование и реферирование. Экономика. Финансы бизнеса. Кредитно-денежная политика. Организационно-правовые формы предприятий. Сфера услуг.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен: знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1); - владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7); - способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8); - способность к работе в коллективе (ОК-9); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); - самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16); - обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17); - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13). <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не требуются <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - федеральным компонентом стандарта не предусмотрено
-------------------------	--

<p>Культурология</p>	<p>Целью курса является формирование у студентов умения владеть общепризнанными ценностями, нормами, этическими и эстетическими предпочтениями, мировоззренческими ориентациями, языками общения как элементами общей гуманитарной эрудиции социально адекватных членов сообщества.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Культурология в системе гуманитарных наук, Понятие культуры в современной науке, Культура общения и ее уровни, Современные требования к культуре личности, Типология культуры, Исторические типы культуры и социокультурная динамика.</p> <p>В результате изучения курса студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знать: смысл понятия «культура» и значение культуры в общечеловеческом развитии, школы и теории культурологии, суть общечеловеческих ценностей в их историческом развитии, характеристики основных культурно-исторических типов и место российской цивилизации в общекультурном развитии; – уметь: анализировать процессы современной культуры, прогнозировать их развитие и последствия, решать поставленные задачи как в групповой работе, так и самостоятельно, структурировать теоретический материал с помощью графических организаторов. – иметь навыки: анализа информации об актуальных проблемах культуры, представления полученного знания в устной и письменной речи, а также использования его в социальной практике, использования социокультурных норм в повседневной практике. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций: способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1); использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5); демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6); владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7); способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8); способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9); стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15); самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья,</p>
----------------------	--

<p>Страхование в сфере сервиса</p>	<p>нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16); обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: История России, Социология. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: Философия, Профессиональная этика и этикет.</p> <p>Цель курса – изучение основ построения и организации деятельности предприятия сервиса на рынке страховых услуг.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социально-экономическая сущность страхования и его роль в рыночной экономике. 2. Сущность, свойства, функции и факторы возникновения риска. 3. Процесс функционирования и структура механизма риск-менеджмента предприятия сервиса. 4. Информационная база, общие принципы и методы анализа коммерческих рисков. 5. Последовательность этапов оценки риска предприятий сервиса. 6. Сущность, содержание и методы управления рисками. 7. Субъекты страхования. Страховые посредники. 8. Договор страхования. 9. Системы страховой ответственности. 10. Страхование имущества. 11. Страхование грузов. 12. Страхование предпринимательских рисков. 13. Страхование ответственности производителя (продавца) за качество продукции. 14. Страхование ответственности перевозчиков. <p>В результате изучения курса студент должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; – основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; – правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса; – виды товарных потерь, причины возникновения, порядок списания, меры предупреждения и сокращения; – виды опасностей, способных причинить вред человеку, и критерии их оценки; – основные принципы страхования; – концепцию и механизм функционирования риск-менеджмента и его особенностей в сфере товарного обращения. <p>уметь:</p>
------------------------------------	--

– организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

– определять ресурсы предприятия, экономические показатели его деятельности;

– применять статистические методы оценки и прогнозирования коммерческой, маркетинговой, логистической, товароведной и рекламной деятельности;

– выбирать поставщиков и торговых посредников, заключать договоры и контролировать их соблюдение, осуществлять анализ, планирование, организацию, учет и контроль коммерческой деятельности, прогнозировать ее результаты;

– самостоятельно анализировать сложные социально-экономические процессы, происходящие в сфере товарного обращения в ситуации неопределенности и риска;

– самостоятельно исследовать экономические процессы на рынке страховых услуг.

иметь навыки:

– применения аналитических методов для оценки эффективности коммерческой, товароведной, маркетинговой, логистической и рекламной деятельности на предприятиях;

– создания документационного и информационного обеспечения коммерческой, маркетинговой, товароведной, логистической и рекламной деятельности организации.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

– готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

– готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

– готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

– разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8).

Предшествующие курсу дисциплины:

ДН(М).Ф.2 Сервисная деятельность – 2,3 семестр,

ДН(М).Ф.9 Основы предпринимательской деятельности – 3 семестр,

ДН(М).Р.8 Товароведение – 4 семестр,

ДН(М).В1.2 Внешнеэкономическая деятельность в сфере сервиса – 4 семестр.

ДН(М).В3.1 Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса – 4 семестр.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

ДН(М).Ф.10 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 6,7 семестр,

ДН(М).Р.8 Управление инновациями в сервисе – 6 семестр,

ДН(М).Р.2 Управление бизнес-процессами и проектами в сфере сервиса – 6 семестр.

«Политология»

Целью дисциплины “Политология” является подготовка специалиста, обладающего знанием основных политических теорий, общекультурными и политическими компетенциями, способного ориентироваться в современной политической жизни, понимать свое место в политике, занимать активную позицию и влиять на ее изменение.

Дисциплина включает в себя следующие темы:

Объект, предмет и метод политической науки. Функции политологии. Политическая жизнь и властные отношения. Роль и место политики в жизни современных обществ. Социальные функции политики. История политических учений. Российская политическая традиция: истоки, социокультурные основания, историческая динамика. Современные политологические школы. Гражданское общество, его происхождение и особенности. Особенности становления гражданского общества в России. Институциональные аспекты политики. Политическая власть. Политическая система. Политические режимы. Политические партии и электоральные системы. Политические отношения и процессы. Политические конфликты и способы их разрешения. Политические технологии. Политическая модернизация. Политические организации и движения. Политические элиты. Политическое лидерство. Социокультурные аспекты политики. Мировая политика и международные отношения. Особенности мирового политического процесса. Национально-государственные интересы России в новой геополитической ситуации. Методология познания политической реальности. Парадигмы политического знания. Экспертное политическое знание; политическая аналитика и прогностика.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать предмет, методы, категории и функции политологии; основные характеристики политического и гражданского общества; сущность и функционирование политической системы; место и роль человека в политике; основные проблемы внутренней и внешней политики; уметь применять теорию для анализа политической реальности, пользоваться политическими правами и свободами, ориентироваться в конкретной политической ситуации, видеть тенденции политических процессов в стране и мире в целом; иметь навыки получения политических знаний, принятия политических решений, осознанной политической деятельности и участия в политической жизни общества.

Освоение дисциплины способствует приобретению компетенций:

способностью понимать движущие силы и закономерности политического процесса, роль насилия и ненасилия в жизни общества и место человека в политической жизни (ОК-17);

стремлением к изменению и развитию общества на демократической основе (ОК-18),

знанием своих прав, свобод и обязанностей как гражданина РФ (ОК-19)

умением политического взаимодействия на основе принятых в обществе

политических установок, образцов поведения и правовых норм, проявления уважения к правам и свободам других людей (ОК-20),

Предшествующие курсу дисциплины:
история России,
философия.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:
история государственного управления,
теория государственного и муниципального управления,
правоведение.

Цель курса «Сервисология» - познакомить студентов с представлениями о человеке и его потребностях, а также развитии человеческих потребностей, которые выработаны в современных областях науки, прежде всего в экономике; создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

Курс включает в себя следующие темы:

- Тема 1. Основные понятия теории потребностей.
- Тема 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли.
- Тема 3. Современные научные концепции человека и его места в мире.
- Тема 4. Социально-психологическая концепция потребностей человека и методы сервисной деятельности.
- Тема 5. Экономический анализ человеческих потребностей.
- Тема 6. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.

В результате освоения дисциплины студенты должны знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- проблематику теории потребностей;
- связь потребностей с сервисной деятельностью;
- современные научные концепции человека и его места в мире;
- социально-психологическую концепцию потребностей и методы сервисной деятельности;
- теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека;
- место сервиса в жизнедеятельности человека;
- способы практического применения знаний в области удовлетворения потребностей человека.

уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребностей;
- понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека.

иметь навыки:

Сервисология	<p>- анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>а) общекультурных (ОК):</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1); - способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5); - владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7); - способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8); - способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9); - на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11); - владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13); - участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14); - обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); - готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18); <p>б) профессиональных (ПК):</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); - готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7); - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); - к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14). <p>Дисциплина «Сервисология» является первой дисциплиной, в цикле дисциплин направления, закладывающей основы профессиональных знаний.</p> <p>Изучение курса сервисологии необходимо для освоения цикла дисциплин направления:</p> <p>Сервисная деятельность; Менеджмент в сервисе; Маркетинг в сервисе;</p>
--------------	--

Экономика предприятий сервиса; Товароведение и т.д.

Цель курса «Экономическая теория» заключается в том, чтобы научить студентов теоретическому осмыслению и объяснению процессов социально-экономического развития общества, анализу экономических отношений, выявлению тенденций трансформации рыночного механизма в условиях различных рыночных структур, стратегическому социально-экономическому мышлению.

Курс включает в себя следующие темы:

Раздел 1: Микроэкономика

Тема 1. Предмет и метод экономической теории. Этапы развития экономической теории

Тема 2. Потребности и ресурсы. Производственные возможности общества и экономический выбор.

Тема 3. Экономические системы и отношения. Собственность: формы и пути их преобразования.

Тема 4. Роль государства в рыночной экономике

Тема 5. Основы теории спроса и предложения.

Тема 6. Эластичность.

Тема 7. Предприятие: общая характеристика, организационные формы.

Издержки производства и прибыль предприятия.

Тема 8. Производственная функция.

Тема 9. Теория поведения потребителя.

Тема 10. Структура рынка. Рынок совершенной конкуренции.

Тема 11. Предприятие в условиях совершенной конкуренции.

Тема 12. Монополия: признаки, механизм монопольного рынка, оценка эффективности. Последствия монополизации экономики

Тема 13. Олигополия: признаки, механизм рынка, оценка эффективности.

Тема 14. Монополистическая конкуренция: признаки, механизм рынка, оценка эффективности.

Тема 15. Рынок факторов производства.

Тема 16. Недостатки рыночного механизма. Общественные блага. Внешние эффекты.

Тема 17. Рыночная асимметрия.

Раздел 2: Макроэкономика

Тема 1. Макроэкономика: предмет и метод. Совокупный спрос, совокупное предложение.

Тема 2. Система национальных счетов и ее основные показатели.

Тема 3. Макроанализ: классическая и кейнсианская теории равновесия.

Тема 4. Теория равновесия Д.М. Кейнса.

Тема 5. Макроэкономическая нестабильность. Проблема экономического роста.

Тема 6. Рынок труда. Проблема занятости.

Тема 7. Деньги. Роль денег в экономике. Инфляция.

Тема 8. Проблема инфляции в России.

Тема 9. Банковская система. Роль банков в экономике.

Тема 10. Денежный рынок: структура, механизм функционирования.

Тема 11. Кредитно-денежная политика.

Тема 12. Бюджет. Экономическая теория налогообложения.

Тема 13. Фискальная политика государства и ее эффективность.

Тема 14. Проблемы бюджетного дефицита и государственного долга.

Тема 15. Социальная политика государства. Распределение доходов.

<p>Экономическая теория</p>	<p>Равенство и бедность. Тема 16. Открытая экономика. Мировое хозяйство и международные отношения. Тема 17. Интеграционные процессы в мировом хозяйстве. В результате освоения дисциплины студенты должны: знать: - основные экономические понятия, законы и теории, показатели, их классификацию и способы определения; уметь: - применять экономические термины, законы и теории, определять экономические показатели; иметь навыки: - представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи; - организовать выполнение конкретного порученного этапа работы; - организовать работу малого коллектива, рабочей группы. Освоение курса способствует приобретению компетенций: а) общекультурных (ОК): - использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2); - владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов (ОК-7); - осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10); - стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15); - самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16); - обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17); б) профессиональных (ПК): - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4); - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); - к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14) .</p> <p>Дисциплина «Экономическая теория» является первой экономической дисциплиной, закладывающей основы экономических знаний.</p> <p>Изучение курса экономической теории необходимо для освоения</p>
-----------------------------	---

<p>Безопасность жизнедеятельности</p>	<p>экономических дисциплин профессионального цикла: История предпринимательства, Основы предпринимательской деятельности, Экономика сервиса, Основы социального государства, Маркетинг в сервисе, Менеджмент в сервисе, Сервисология.</p> <p>Целью курса является подготовка высокоэрудированных специалистов, имеющих целостное представление о методах качественного и количественного анализа особо опасных, опасных и вредных антропогенных факторов, о научных и организационных основах мер ликвидации последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Характеристика опасных и вредных факторов среды обитания; физиологическое воздействие на человека опасных и вредных факторов в производственных условиях; методы и средства повышения безопасности технологических процессов в условиях производства; электробезопасность; противопожарная безопасность; характеристики чрезвычайных ситуаций; экобиозащитная техника</p> <p>В результате изучения курса студент должен</p> <p>- знать:</p> <p>теоретические основы безопасности в системе «человек – среда обитания – машины – чрезвычайные ситуации»; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; основы физиологии и рациональные условия деятельности; анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов чрезвычайных ситуаций; методы исследования устойчивости функционирования производственных объектов и технических систем в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>- уметь:</p> <p>проводить контроль параметров и уровня негативных воздействий на их соответствие нормативным требованиям; эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; разрабатывать мероприятия по повышению безопасности и экологичности производственной деятельности; планировать и осуществлять мероприятия по повышению устойчивости производственных систем и объектов; осуществлять безопасную и экологичную эксплуатацию систем и объектов; планировать мероприятия по защите производственного персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций</p> <p>- владеть: оценки устойчивости функционирования производственных объектов в чрезвычайных ситуациях и применения на практике средств защиты персонала от негативных воздействий среды</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>- название компетенций в соответствии с образовательным стандартом (обозначение)</p> <p>.....</p>
---------------------------------------	---

<p>Экспертиза и диагностика объектов и систем</p>	<p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>.....</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>Целью курса является: формирование знаний, умений и навыков экспертизы и диагностики объектов и систем.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Законодательная база при экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса</p> <p>Принципы, средства и методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса</p> <p>Экспертиза швейных товаров</p> <p>Экспертиза пушно-меховых товаров</p> <p>Экспертиза трикотажных товаров</p> <p>Экспертиза текстильных товаров</p> <p>Экспертиза керамических товаров</p> <p>Экспертиза стеклянных товаров</p> <p>Экспертиза и диагностика систем управления.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления персоналом.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления маркетинговой деятельностью.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления бизнес процессами.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>основы экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>технологию проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>процессы проведения экспертизы и диагностики объектов и систем.</p> <p>Уметь:</p> <p>производить отбор и обработку информации для проведения экспертизы и диагностики объектов и систем,</p> <p>выявлять приоритеты при определении отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>использования различных методов и способов проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>по выявлению общих и специфических отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах;</p> <p>по проведению сравнительной диагностики систем управления в конкурирующих организациях.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);</p> <p>выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);</p> <p>готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);</p> <p>готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);</p>
---	--

	<p>разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8); к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой</p>
<p>Прогнозирование и планирование в сфере сервиса</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ практических знаний и понимание сущности прогнозирования и планирования в сфере сервиса.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Эволюция планирования. Классификация прогнозов и планов. Методы прогнозных и плановых расчетов. Виды планирования. Бюджетирование. Основы методологии прогнозирования и планирования. Информационное обеспечение прогнозных и плановых деятельности. Порядок разработки и утверждения прогнозов и планов формирование темпов, пропорций, структуры и эффективности экономического развития сферы сервиса. Прогнозирование базовых условий социально-экономического развития территорий. Порядок разработки и финансирования целевых комплексных программ развития социально-экономических систем и субъектов хозяйственной деятельности. Методы и инструменты прогнозирования развития экономики социально-экономических систем и субъектов хозяйственной деятельности. Прогнозирование научно-технического прогресса и его роль в планировании развития организаций сервиса. Методика межотраслевого балансового прогнозирования и планирования; Современная региональная структура и подходы к прогнозированию. Место организаций сферы сервиса в региональной структуре экономики. Принципы и опыт децентрализованного планирования на региональном уровне и в структуре фирм.</p>

Прогнозирование и планирование развития региональных финансов.
Место организаций сервиса в структуре формирования региональных финансов.

Прогнозирование и регулирование процессов формирования межрегиональных и внешнеэкономических связей.
Место организаций сервиса в процессе осуществления межрегиональных и внешнеэкономических связей.

Подготовка сценарных условий перспективного развития сферы услуг.
Исследование внутрирегиональных и межрегиональных обменов результатами деятельности организаций сервиса.

В результате освоения курса студент должен:

Знать:

- сущность прогнозирования и планирования: задачи, функции и принципы;
- место и роль прогнозирования и планирования в организации;
- основные понятия классификации и методов прогнозирования и планирования.

Уметь:

- характеризовать структуру и содержание прогнозирования и планирования социально-экономических процессов;
- характеризовать особенности прогнозирования и планирования в сфере сервиса;
- раскрыть сущность организационных мероприятий по разработке моделей и сценариев изменений в социально-экономических системах;
- показать характерные особенности функционирования контрольных органов по осуществлению регулирования деятельности субъектов хозяйствования.

Иметь навыки:

использования технологий исследования в системе прогнозирования и планирования деятельности организаций;

по анализу социально-экономических процессов и разработке планов их развития;

деятельности в сфере прогнозирования и планирования развития систем управления.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

способность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

способность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Предшествующие курсу дисциплины:

ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.

ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.

ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

	<p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p>
<p>Исследование систем управления</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ практических знаний и понимание сущности исследования систем управления. Курс включает в себя следующие темы: Теория систем управления. Системный подход к управлению. Организация как открытая система. Социальные и экономические системы. Особенности функционирования операционной системы организации. Подсистемы организации. Материальная и нематериальная составляющие организации. Управляющая и управляемая подсистемы организации. Финансовая система организации. Система управления персоналом. Система управления маркетингом. Методы исследования систем управления. В результате освоения курса студент должен: Знать: основы теории систем управления; основные подходы к управлению системами; признаки, характеризующие различные системы (социальные, экономические). Уметь: использовать системный подход к управлению организациями; использовать методы исследования систем управления. Иметь навыки: по проведению исследований систем управления; по использованию различных методов исследования систем управления. Освоение курса способствует приобретению компетенций: готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5); к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9); к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11); к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15). Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p>

	<p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Менеджмент в сервисе</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний, умений и навыков по осуществлению процессов управления в сервисных организациях</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эволюция менеджмента. 2. Психологические аспекты управления. 3. Функции менеджмента. 4. Связующие процессы в организации. 5. Руководство лидерство и власть. 6. Стили руководства и методы управления. 7. Управление персоналом. 8. Стратегическое развитие организации. 9. Особенности управления в организациях сервиса. <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> школы и подходы менеджмента; психологические аспекты управления; принципы, функции и методы управления. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать функции менеджмента в процессе управленческой деятельности; - использовать связующие процессы в управленческой деятельности; - использовать в профессиональной деятельности формы власти, стили руководства и методы управления <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения стратегического анализа деятельности; - по разработке стратегий развития организации. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6); готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10); готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11); готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15). <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p> <p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p>

	<p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Целью курса является: формирование современных базовых знаний в области управления бизнес процессами и проектами и подготовка выпускников к практической деятельности в соответствующих подразделениях и организациях</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Характерные особенности бизнес процессов в организациях. Особенности управления бизнес процессами в организациях сервиса. Проектирование бизнес процессов в организациях сервиса. Жизненный цикл проекта. Организация финансирования проекта. Управление рисками проекта. Экономическая оценка проекта. Управление национальными проектами. Управление контрактами. Особенности управления проектами в организациях сервиса. Бизнес планирование деятельности организаций сервиса. Методология бизнес планирования деятельности организаций. Бизнес планирование внутрифирменного развития организаций. Структура и содержание различных форм бизнес планов и бизнес проектов. Практика использования бизнес планирования в организациях сервиса.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии проведения анализа современных законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих финансирование проектов; - современные методы управления бизнес процессами и их проектированием; - основы проведения анализа проблем управления проектами в сфере сервиса и путей их решения. - экономических основ финансирования проектов; - проектирования бизнес процессов; - международных стандартов по управлению финансированием проектов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать современные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие финансирование проектов; - управления бизнес процессами и способами финансирования проектов; - анализировать проблемы в системе управления бизнес процессами и проектами в сфере сервиса и пути их решения; - умения работать со специальными сведениями о разработке и выполнении бизнес процессов, проектов и контрактов в сфере сервиса. <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способности использования современных методов управления бизнес процессами и проектами в организациях сервиса; - основ проектирования и определения эффективности организации бизнес процессов и проектирования. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);</p>

	<p>готовность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p> <p>готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);</p> <p>готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Управление качеством работ</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний и умений управления качеством работ и услуг</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Предмет и область управления качеством.</p> <p>Методологические основы управления качеством.</p> <p>Содержание современных подходов к управлению качеством.</p> <p>Управление качеством в процессе проектирования и разработок.</p> <p>Управление качеством в процессе закупок.</p> <p>Управление качеством в процессе работ и обслуживания.</p> <p>Качество в управленческой деятельности</p> <p>Управление затратами на обеспечение качества.</p> <p>Сертификация продукции и систем качества.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем; - рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; - особенности существующих систем управления и обеспечения качества, эволюцию и основные этапы развития менеджмента качества и общего менеджмента; - современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла; - процедуры сертификации продукции и систем управления качеством. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать вероятностно – статистические методы оценки качества сложных техногенных систем и изменения качества работ в процессе их выполнения; - правильно производить выбор вероятностно – статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных техногенных систем; - использовать методы обеспечения заданного качества и надежности

	<p>сложных техногенных систем на различных этапах – от проектирования до серийного производства продукции;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить структурный и функциональный анализ качества сложных техногенных систем с различными схемами построения с использованием вероятностных методов; - применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных техногенных систем; - проектировать системы управления качеством, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества работ на предприятии и по устранению возникающих ошибок и дефектов; <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основных методов оценки качества работ в сфере сервиса; - использования специальной терминологией дисциплины. <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);</p> <p>готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);</p> <p>разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);</p> <p>к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);</p> <p>готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);</p> <p>готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины:</p> <p>ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.</p> <p>ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.</p> <p>ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.</p> <p>Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:</p> <p>ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.</p> <p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Управление организационной культурой</p>	<p>Целью курса является: формирование у студентов теоретических и основ знаний особенностей государственного и муниципального управления.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> -1. Исторические этапы развития культуры как элемента организации. 2. Взаимосвязь культуры организации с обществом и рынком. 3. Характерные особенности внешнего проявления организационной культуры. 4. Место и функции культуры в операционной системе организации. 5. Формы проявления культуры в операционной системе организации. 6. Эффективность функционирования операционной системы организации. 7. Функции культуры в операционной системе организации. 8. Типология классификации организационной культуры. 9. Комплексная оценка организационной культуры. 10. Экспресс-метод оценки уровня эффективности организационной культуры и конкурентоспособности организации. 11. Этапы процесса управления организационной культурой. <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p>

	<p>признаки взаимосвязи и взаимовлияния уровней культуры; место и функция культуры в операционной системе организации; содержание процесса управления организационной культурой.</p> <p>Уметь: проводить различные методы исследований нематериальной части организации; - моделировать коллективное поведение; использовать различные типологии организационной культуры в процессе оценки существующей культуры и разработки эффективной культуры.</p> <p>Иметь навыки: проведения оценки типа существующей организационной культуры; разработки стратегий по переводу организационной культуры в эффективное рыночное состояние.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1); выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2); организационно-управленческая деятельность: научно-исследовательская деятельность: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Ф. 2. Философия. ГСЭ. Ф. 4. Основы социального государства. Русский язык. ГСЭ. Р. 1. Политология. ГСЭ. Р.3. Психология. ГСЭ. Р. 4. Социология. ГСЭ. Р. 5.Экономическая теория ГСЭ. Р. 5. История торговли. ГСЭ. Р. 6. Введение в специальность. ГСЭ. В. 1. Культурология. История предпринимательства. ГСЭ. В. 2. История экономики. История предпринимательства.</p> <p>ДН (М). Ф. 2. Сервисная деятельность. ДН (М). Ф. 5. Профессиональная этика и этикет. ДН (М). Р. 9. Основы предпринимательской деятельности Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН (М). В. 4. Международные стандарты качества.</p>
<p>Деловая игра</p>	<p>Целью курса является: формирование и закрепление знаний, умений и навыков профессиональной деятельности Курс включает в себя следующие темы: 1. Теория проведения деловых игр. 2. Признаки имитационных методов активного обучения: метод анализа конкретных ситуаций, ролевые игры, имитационные игры. 3. Деловая игра – как метод активного обучения. 4. Характеристика процесса организации и проведения деловых игр в профессиональной деятельности. 5. Деловая игра в области управления деятельностью в сервисных организациях. 6. Деловая игра в области товароведной деятельности в сервисных</p>

организациях.

7. Деловая игра в области управления бизнес процессами и проектами в сервисных организациях.

8. Деловая игра в области управления деятельностью в сервисных организациях.

9. Деловая игра в области маркетинговой деятельностью.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

В результате освоения курса студент должен:

Знать:

основные методы проведения деловых игр;

признаки имитационных методов активного обучения;

содержание игр, проводимых в сфере профессиональной деятельности.

Уметь:

разработать, организовать и провести деловую игру в системе внутрифирменного обучения персонала;

использовать в деятельности знания и навыки, полученные в процессе отработки заданий профессиональных деловых игр.

Иметь навыки:

работы с документацией в профессиональной деятельности;

сбора, оценки и анализа информации для принятия решений;

групповой работы;

по использованию различных деловых игр в профессиональной деятельности.

Предшествующие курсу дисциплины:

ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.

ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.

ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.

	<p>ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.</p> <p>ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.</p> <p>ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой.</p>
<p>Экспертиза и диагностика объектов и систем</p>	<p>Целью курса является: формирование знаний, умений и навыков экспертизы и диагностики объектов и систем.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы:</p> <p>Законодательная база при экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса</p> <p>Принципы, средства и методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса</p> <p>Экспертиза швейных товаров</p> <p>Экспертиза пушно-меховых товаров</p> <p>Экспертиза трикотажных товаров</p> <p>Экспертиза текстильных товаров</p> <p>Экспертиза керамических товаров</p> <p>Экспертиза стеклянных товаров</p> <p>Экспертиза и диагностика систем управления.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления персоналом.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления маркетинговой деятельностью.</p> <p>Экспертиза и диагностика системы управления бизнес процессами.</p> <p>В результате освоения курса студент должен:</p> <p>Знать:</p> <p>основы экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>процессы проведения экспертизы и диагностики объектов и систем.</p> <p>Уметь:</p> <p>производить отбор и обработку информации для проведения экспертизы и диагностики объектов и систем,</p> <p>выявлять приоритеты при определении отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах.</p> <p>Иметь навыки:</p> <p>использования различных методов и способов проведения экспертизы и диагностики объектов и систем;</p> <p>по выявлению общих и специфических отклонений и дефектов в оцениваемых объектах и системах;</p> <p>по проведению сравнительной диагностики систем управления в конкурирующих организациях.</p> <p>Освоение курса способствует приобретению компетенций:</p> <p>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);</p> <p>выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);</p> <p>готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);</p> <p>готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);</p> <p>разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);</p> <p>к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);</p>

	<p>к организации технологического процесса сервиса (ПК-12); готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13); готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14); готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).</p> <p>Предшествующие курсу дисциплины: ГСЭ. Р.5. Экономическая теория. ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления. ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность. Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин: ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе. ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ. ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой</p>
Международные стандарты качества	<p>Целью курса является: формирование знаний и умений в области использования в профессиональной деятельности международных стандартов качества.</p> <p>Курс включает в себя следующие темы: Техническое законодательство по стандартизации и сертификации как основа туристической деятельности. Закон РФ «По защите прав потребителей» цели и задачи государственного надзора. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственная (национальная) система стандартизации российской федерации (ГСС РФ) Межгосударственная система стандартизации (МГССС). Международная и региональная стандартизация. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ) Стандартизация в сфере сервиса. Деятельность органа по сертификации деятельности организаций сервиса. База стандартов в сфере сервиса. Условия осуществления сертификации в сфере сервисных услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК): правила и порядок проведения. ИСО 9000. В результате освоения курса студент должен: Знать: вопросы теории и практики стандартизации и сертификации: их место и роль в процессах менеджмента сервиса; правовые и организационно-методические основы сертификации работ и услуг и систем качества, смежные вопросы стандартизации и сертификации; систему международных стандартов. Уметь: - давать определение и характеризовать основные понятия в области стандартизации и сертификации деятельности сервисных организаций; - проводить работы по классификации, сертификации средств размещения;</p>

- определять характерные особенности различных систем классификации средств размещения в России и за рубежом.

Иметь навыки:

- составления плана мероприятий и выбора схемы для проведения работ по сертификации деятельности в сфере сервиса;

- составлять акты оценки соответствия работ и услуг предоставляемых сервисными организациями требованиям определенных нормативных документов;

- проведения инспекционного контроля сертифицированных услуг;

- использование полученные знаний при реализации работ по добровольной сертификации.

Освоение курса способствует приобретению компетенций:

разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

Предшествующие курсу дисциплины:

ГСЭ. Р.5. Экономическая теория.

ЕН.В.3. Основы системного анализа. Исследование систем управления.

ЕН. Р. 2. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса

ДН(М) Ф. 2. Сервисная деятельность.

Изучение курса необходимо для освоения следующих дисциплин:

ДН(М) Ф. 7. Менеджмент в сервисе.

ДН(М) Ф. 10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.

ДН(М) Р. 2. Управление бизнес процессами и проектами в сфере сервиса.

ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.

ДН(М) Р. 6. Управление качеством работ.

ДН(М) Р. 10. Управление организационной культурой

