


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол  
Ученого совета института  
менеджмента и  
информационных технологий

№7 от 23.03.2017

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель  
Ученого совета института  
менеджмента и информационных  
технологий  
  
Соловьева В.П./  
(подпись)

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН  
ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

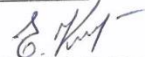
Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)  
**МЕЖДУНАРОДНЫЙ СЕРВИС**

Одобрены на заседании кафедры  
Туристического бизнеса и гостеприимства

Протокол № 6 от 07.03.2017

Зав. кафедрой



(подпись)

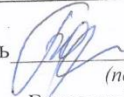
Курилова Е.В..

(Фамилия И.О.)

Рекомендованы УМК института  
менеджмента и информационных  
технологий

Протокол № 8 от 21.03.2017

Председатель



(подпись)

Бортник Б.И.

(Фамилия И.О.)

Екатеринбург  
2017

## **ИСТОРИЯ**

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

логически мыслить, вести научные дискуссии;

работать с разноплановыми источниками, осуществлять эффективный поиск информации и критики источников;

преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;

формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;

оперировать полученными знаниями, самостоятельно извлекать их из исторических источников, анализировать и оценивать факты, явления, события, раскрывать причинно-следственные связи между ними; ориентироваться в своеобразии культурно-исторических, экономических, природных особенностях важнейших российских регионов

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

логическое мышление, навыки ведения научных дискуссий; навыки работы с разноплановыми источниками, осуществления эффективного поиска информации и критики источников

## **ФИЛОСОФИЯ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

структуру, формы и методы научного познания, их эволюцию;

условия формирования личности, ее свободы, ответственности за сохранение жизни, природы, культуры, понимать роль насилия и ненасилия в истории и человеческом поведении, нравственных обязанностей человека по отношению к другим и самому себе;

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

Уметь:

анализировать тексты по социально-экономическим и гуманитарным проблемам с использованием категориального аппарата философского знания;  
применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы и методы диалектического анализа в решении научных, профессиональных и житейских проблем;  
применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности

Владеть

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

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

### **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- лексико-грамматический материал в объеме программы учебной дисциплины.

Уметь:

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

Владеть /быть в состоянии продемонстрировать:

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

### **РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Целью освоения дисциплины является формирование и совершенствование языковой компетенции студента.

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные понятия лингвистики, языковую норму, ее роль в становлении и функционировании литературного языка;  
стилистическое расслоение современного русского языка, функциональные стили литературного языка;  
нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;

Уметь:

различать тексты по их принадлежности к стилям;

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

анализировать речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **МАТЕМАТИКА**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

-основные экономико-математические модели, необходимые для решения профессиональных задач, а также возможности компьютерной обработки этих моделей.

Уметь: выбирать адекватные математические методы для решения теоретических и прикладных задач;

-осуществлять поиск решения математических задач;

-применять ИТ-технологии для решения типовых задач высшей математики;

-использовать математический язык и математическую символику при построении организационно-управленческих моделей;

### **ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об информации, информационных процессах, технологиях обработки данных и об информационных технологиях, применяемых в сервисе; о роли информатики и месте информатики в современном обществе; раскрытие возможностей информационного подхода при решении профессиональных задач; формирование базового уровня владения стандартными технологиями обработки и анализа данных в своей сервисной деятельности, определенного уровня культуры в информационной деятельности; развитие навыков использования информационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

В результате освоения дисциплины студент должен:

– Знать: основные термины и понятия информатики: информация, данные, знания, информационный ресурс общества;

– способы представления и измерения количества информации в компьютере;

– общие принципы устройства и работы персонального компьютера;

– операционные системы и программные средства для работы на персональном компьютере;

– методы анализа и обработки данных;

– способы защиты данных

- виды и алгоритм выполнения работ по подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.) и выступлений;

- информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сервисной деятельности;

– Уметь: ориентироваться на рынке аппаратного и информационного обеспечения для работы в своей профессиональной деятельности;

– работать в операционной системе Windows;

- обслуживать носители информации;
  - осуществлять сбор, накопление и систематизирование информации в своей предметной области, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
  - применять офисное программное обеспечение и другие информационные технологии для обработки текстовой, числовой, графической информации;
- использовать средства автоматизации для решения профессиональных задач

### **СОЦИОЛОГИЯ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов понимания проблем современного общества и социального контекста профессиональной деятельности, изучение закономерностей функционирования и развития общества, социальных институтов, личности, взаимодействия общества и личности.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные и культурные различия

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Правила работы с социальной информацией

Уметь:

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

- связать научно-технические и социальные проблемы

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы анализа естественных и антропогенных опасностей;
- правила техники безопасности, пожарной безопасности
- методы измерения и оценки условий труда

Уметь:

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

- оказывать первую помощь при травмах, ожогах, отравлениях

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

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

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- выделять и учитывать психологические особенности потребителей

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками взаимодействия с потребителями в контактной зоне

### **ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И МЕТРОЛОГИИ**

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

– виды и категории стандартов, законодательную и нормативную базу обеспечения единства измерений

– основные понятия метрологии и стандартизации, основы классификации методов и средств измерений, понятие и назначение метрологических характеристик, структуру Государственной метрологической службы РФ и задачи ее подразделений

Уметь:

– применять законодательную и нормативную базу системы обеспечения единства измерений и технического регулирования

– применять принципы стандартизации и обеспечения единства измерений в деятельности по контролю качества материалов и услуг

### **ПРАВОВЕДЕНИЕ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные положения, понятия и категории правоведения, их содержание

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками применения правовых знаний,

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

### **ЭКОЛОГИЯ**

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

способность к самоорганизации и самообразованию

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

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

Уметь:

- Оценить влияние предприятий на окружающую среду;
- Проанализировать природоохранную деятельность предприятий;
- Выявлять основные проблемы воздействия предприятий на окружающую среду.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

Навыками оценки влияния на окружающую среду;

Навыками решения экологических проблем

### **СТАТИСТИКА**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности

### **ЭКОНОМИКА**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

- условия общего рыночного равновесия и особенности реальной экономики

Уметь:

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

### **КУЛЬТУРОЛОГИЯ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

Приемами межкультурного взаимодействия

### **ПСИХОЛОГИЯ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

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

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

- психологические особенности потребителя в сфере услуг;

- специфические особенности сервисной деятельности

Уметь:

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

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

осуществлять профилактику негативных психических состояний в коллективе

- регулировать взаимоотношения с потребителем в процессе осуществления сервисной деятельности

- предотвращать конфликтные ситуации в процессе сервисной деятельности

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать



- психологическим и педагогическим мышлением, наблюдательностью, культурой отношения к людям, общению и поведению
- установкой на использование положений и рекомендаций научной психологии и педагогики в своей жизни и деятельности,
- навыками ведения переговоров

### **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- типы форм устной и письменной коммуникации на иностранном языке

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- иностранным языком как средством общения для реализации задач деловой коммуникации

### **ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- особенности индивидуального здоровья, физического развития, возможности их коррекции посредством занятий физическими упражнениями
- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактика профессиональных заболеваний, вредных привычек и увеличение продолжительности жизни

Уметь:

- выполнять индивидуальные комплексы физических упражнений
- проводить самоконтроль при занятиях физическими упражнениями
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности

### **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные механизмы общения и взаимопонимания в процессе общения;
- механизм и технологии восприятия деловых партнёров;
- основные закономерности и структурные компоненты взаимодействия людей в профессиональных коллективах;
- причины, виды и способы разрешения конфликтов в деловом общении
- способы организации взаимодействия в профессиональном общении, учитывая психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности;
- коммуникативные правила, приёмы и техники социально-психологического общения и взаимодействия с потребителем;
- принципы, приёмы и методы психологического взаимодействия с потребителем в процессе сервисной деятельности

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **МИРОВАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ КУЛЬТУРА**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- общие тенденции развития художественной культуры.

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать  
методикой определения культурных различий в течение определенного периода.

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса  
готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия информационных технологий;
- этапы развития информационных технологий;
- основы работы с системами бронирования;

- технологии в Internet и Intranet для ведения бизнеса;
  - об управлении проектами с помощью Microsoft Project;
- технологии создания бизнес-презентаций;

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

совокупностью средств и методов по обработке информации в туристическом и гостиничном бизнесе

технологией проектирования бизнес-процессов в туристической и гостиничной деятельности

### **ВВЕДЕНИЕ В СЕРВИСНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций;

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

способность к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целью освоения дисциплины

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов формирования следующих компетенций

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов готовности организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; готовности к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы организации сервисной деятельности в современной мировой практике
- нормативную, правовую информацию и справочный материал, применяемый в менеджменте сервисной индустрии;
- принципы управления качеством в процессе организации социально-культурной деятельности

Уметь:

- распределять функции и организацию работы исполнителей в организациях и предприятиях сервисной индустрии
- принимать оперативные управленческие решения в области сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

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

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов формирования следующих компетенций:

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками формирования социальных отношений с гостями в условиях сервисных предприятий

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

### **ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

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

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

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

### **ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

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

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

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

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НИРС**

Целью освоения дисциплины «Организация НИРС» является формирование компетенций, образующих необходимый уровень владения теоретическими и методическими

основами планирования, методам организации и проведения исследований, разработки научно-обоснованных выводов и предложений по производству туристских продуктов.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

способность к самоорганизации и самообразованию

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы организации научной деятельности в современной мировой практике;

- информационно-коммуникационные технологии, применяемые в научно-исследовательской деятельности;

- виды и алгоритм выполнения работ по подготовке письменных работ (рефератов, статей, курсовых и т.д.) и выступлений;

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **ОСНОВЫ СТРАХОВОГО СЕРВИСА**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

– готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

– функциональное содержание контактной зоны офиса продаж страховой компании;

– основные средства организации контактной зоны;  
потенциальные потребности потребителей страховых услуг;

– каналы продвижения страховых услуг;

– документооборот страховой компании по оформлению страховой услуги;

Уметь:

применять методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в офисе продаж страховой компании и при оформлении страховой выплаты

обеспечивать оптимальный выбор страховой защиты с учетом потребностей потребителя страховой услуги;

обеспечивать взаимодействие с потребителями страховой услуги по урегулированию убытков.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками оформления и сопровождения договора страхования;

навыками реализации сервисных технологий

в деятельности страховой компании

### **ОСНОВЫ РЕКЛАМНОГО СЕРВИСА**

Целью освоения дисциплины «Основы рекламного сервиса» является знакомство с основными инструментами рекламы, изучением особенностей рекламного рынка в России и за

рубежом, получение информации о ключевых средствах рекламы, таких как реклама на ТВ, на радио, в печатной прессе, наружной рекламы и других; изучение профессий в индустрии рекламы, анализ деятельности рекламных агентств различных уровней.

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

основные проблемы, связанные с определением эффективности рекламной деятельности.

Уметь:

- составлять и оценивать корректность профессиональных документов (бриф, техническое задание, медиа-план, план-график, тайминг);

- подготавливать брифы для творческих агентств, сотрудников;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

целостным представлением о рекламной деятельности;

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

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

-особенности сервисного продукта и услуги;

- виды управленческих решений и методы их разработки

Уметь:

- Разрабатывать сервисную услугу;

- Анализировать существующие формы управления сервисным персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками формирования социальных отношений в индустрии сервиса;

- техникой беседы с потребителем сервисного продукта; средствами применения личностных качеств для успешной деятельности в области сервиса.

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

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

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



В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- сущность основные понятия организации контактной зоны предприятия сервиса;
- основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса;
- современные виды контактных зон, их особенности

Уметь:

- планировать показатели деятельности предприятий сервиса в долгосрочной и краткосрочной перспективе;
- определять приоритетные направления деятельности предприятий сервиса;
- оценивать результаты принятия управленческих решений в области организации, планирования деятельности предприятий сервиса.

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками планирования сервисных технологий в процессе предоставления услуг

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

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать способностью применять сервисные технологии

### **ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ**

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

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

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть/быть в состоянии продемонстрировать:

-навыками обобщения и систематизации информационно-аналитического материала;

- навыками оценки результативности и эффективности деятельности организаций сервиса;
- навыками разработки планов производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в долгосрочной и краткосрочной перспективе.

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

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

-технологии обработки экономической информации с применением АРМ экономиста

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

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

### **КОНСАЛТИНГ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками разработки контракта, соглашения в рамках системы клиентских отношений

### **КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СЕРВИСЕ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками оценки результативности применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг

### **ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ ПРАВО**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие сферу предпринимательской деятельности;

Уметь:

уважать закон и бережно относиться к социальным ценностям правового государства;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками поиска и использования правовой информации;

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

### **МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРАВО**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

основные положения международного права (предмет, метод, систему источников);

сущность и содержание основных понятий, категорий, институтов, отношений в международном праве;  
правовой статус субъектов правоотношений в международном праве;  
правоприменительную практику по вопросам, применения международного права  
Уметь:

оперировать понятиями и категориями международного;  
ориентироваться в международных нормах;  
анализировать юридические факты и возникающие в сфере международного права;  
анализировать, толковать и применять нормы международного права;  
давать квалифицированные юридические заключения и консультации по вопросам, международного права;  
Владеть / быть в состоянии продемонстрировать  
юридической терминологией международного права;  
навыками: работы с международными актами;  
анализом юридических фактов, нормативных правовых актов, правоприменительной и правоохранительной практики, жизненных ситуаций и спорных вопросов, связанных с международной сферой, выработки по ним оптимальных решений и конкретных правовых рекомендаций;  
навыками разрешения международно-правовых споров.

### **БАЗЫ ДАННЫХ**

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

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.  
готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- способы осуществления сбора, анализа и обработки данных для решения задач международного сервиса;
- процессы обработки массивов экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализа, оценки, интерпретации полученных результатов и обоснование выводов;

Уметь:

- проводить анализ предметной области сервисного бизнеса;
- проводить статистические обследования, опросы, анкетирование потребителей и первичную обработку их результатов;
- использовать программные средства для поиска информации и ее обработки;

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- навыками в использовании баз данных, в общении с базой в среде конкретных СУБД;
- средствами автоматизации работы служб предприятий сервиса разного вида;  
- средствами работы с клиентами с использованием БД.

### **РЕГИОНОВЕДЕНИЕ**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на выработку умений и навыков анализа, оценки состояния социально-экономических процессов, условий, факторов, явлений и процессов, определяющих специфику регионального развития и формирования возможностей и специфики развития гостиничного бизнеса в регионе (государстве).

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **ФРАНЧАЙЗИНГ НА РЫНКЕ УСЛУГ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

- используя преимущества франшизы, выстраивать политику увеличения доли рынка.

### **МЕДИЦИНСКИЙ СЕРВИС**

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

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- типы медицинских организаций, их функциональное назначение, структуру медицинских организаций различных типов, функциональное назначение структурных подразделений медицинской организации;
- функциональное содержание контактной зоны медицинской организации
- понятие, потребительские свойства и уровни медицинской услуги;
- теоретические основы принятия решений потребителями медицинских услуг;

теоретические подходы к формированию и управлению качеством медицинских услуг;  
теоретические подходы к управлению взаимоотношениями с клиентами медицинских организаций;

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

навыками организации контактной зоны в медицинской организации;

навыками применения сервисных технологий в процессе предоставления медицинских услуг

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- Осуществлять сбор, обработку и анализ о факторах внешней и внутренней среды организации;
- Управлять поведением потребителей на всех этапах жизненного цикла услуги;
- Использовать количественные и качественные методы для управления качеством оказываемых услуг;

Владеть:

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- Использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления технологическими процессами;
  - Применять для решения проблем в области качества освоенные методы.
- Владеть:
- Навыками качественного и количественного анализа информации при принятии управленческих решений;
  - Способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

### **СОБЫТИЙНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

### **EVENT-МЕНЕДЖМЕНТ**

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть / быть в состоянии продемонстрировать

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

### **АНИМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об анимационной деятельности в сервисной деятельности, ее организации и основных формах, а также об организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

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



В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- принимать управленческие решения в сфере сервисной деятельности;

Владеть:

- целостным представлением специфики профессиональной деятельности в сфере сервиса

### **МИРОВОЙ РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

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

В результате освоения дисциплины студент должен

Знать:

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

Уметь:

- Различать понятия гостиничная услуга и гостиничный продукт, концепция и концепция гостиничного продукта.
- Выявить характеристики гостиничного продукта для конкретного типа гостей.
- Использовать гостиничные услуги для создания концепции гостиничного продукта.

Владеть:

- данными о современном рынке гостиничных услуг.

- Быть в состоянии выделить в гостинице виды типы гостиничных продуктов для конкретных типов гостей.

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

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

Задачи курса:

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

Результатом освоения дисциплины является:

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