

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в социокультурном сервисе»

Направление подготовки бакалавров - 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки - «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса


Цель изучения дисциплины	Подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам проектирования процессов и оказания услуг в области гостеприимства и социально-культурного сервиса, а также выработка способности использовать данные знаниями в практической деятельности. Теоретическое освоение курса предполагает изучение сущности и содержания компетенций в области проектирования процессов в сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство со спецификой проектирования процессов в сервисе в России и в зарубежных странах; правилами применения компетенций на практике
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Тема 1. Основы процесса оказания услуг. Тема 2. Состав и структура различных услуг. Тема 3. Конституционные и правовые основы оказания услуг. Тема 4. Моделирование процессов в социально-культурном сервисе. Тема 5. Проектирование (планирование) и организация процесса оказания услуг в социально-культурной деятельности. Тема 6. Основные тенденции технологизации предоставления услуг.
Пререквизиты дисциплины	«История туризма и сервиса», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Современная индустрия социокультурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Основные направления и формы сервисных услуг в экспозиционно-выставочной деятельности», «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сферы услуг»
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОПК-1 способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. ОПК-3 способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. ПКО-3 способность проектировать процессы предоставления услуг.
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знать: - технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1). - основные показатели качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3). - процессы предоставления услуг (ПКО-3). Уметь: - процессы предоставления услуг (ОПК-1). - оценивать качество оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом мнения

	<p>потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3). - формировать спецификацию услуг организаций сервиса на основе современных технологий (ПКО-3). Владеть: - проектным инструментарием (ОПК-1). - навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, требуемого отечественными и международными стандартами (ОПК-3). - современными технологиями оказания услуг в организациях социально – культурной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности (ПКО-3).</p>
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office, СПС «Гарант», СПС «Консультант Плюс».
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль, тестирование, устный опрос, письменные ответы на вопросы, практические задания, включая анализ кейсов, анализ статей, подготовки и выступления с докладами, презентациями, защита индивидуальных заданий.
Форма промежуточного контроля знаний	Зачет с оценкой

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01

 М. Н. Дорошенко

Л. Г. Гужова

О. Б. Ярьс

