

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины Проектирование процесса оказания услуг

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	«Реклама и технологии продаж», «Основы предпринимательской деятельности», «Менеджмент в сфере услуг», «Современная индустрия социокультурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Сервисология».
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знать: - принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов. (ОК-4). - этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных групп потребителей с целью осуществления сервисной деятельности (ПК-8). - особенности организации и подходы к организации работы контактной зоны сервисного предприятия (ПК-11).

	<p>Уметь: - работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности (ОК-4).</p> <p>- анализировать этнокультурные, исторические и религиозные традиции с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности (ПК-8).</p> <p>- работать в контактной зоне с потребителем в сфере сервиса (ПК-11).</p> <p>Владеть: - приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности (ОК-4).</p> <p>- навыками анализа этнокультурных, исторических и религиозных традиции с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности (ПК-8).</p> <p>- навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).</p>
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office, СПС «Гарант», СПС «Консультант Плюс».
Форма текущего контроля	<p>Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>тестирование;</i> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменные ответы на вопросы.</i> <p>Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, знать) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>расчетно – аналитические практические задания, анализ статей, подготовки и выступления с докладами, презентациями, защита индивидуальных заданий.</i>
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен

Составитель аннотации:



М. Н. Дорошенко

Заведующий кафедрой ТиС



Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01



О. Б. Ярьс