

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:21:52  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Сервис-процессы в сфере оказания услуг

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис Управление сервис-процессами в сфере обслужи- вания
Профиль	
Срок освоения образователь- ной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очная

Учебная дисциплина Сервис-процессы в сфере оказания услуг изучается в седьмом и восьмом семестрах.

Курсовая работа – предусмотрена в 7 семестре.

#### 1.1. Форма промежуточной аттестации:

седьмой семестр	– экзамен
восьмой семестр	– экзамен

#### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Сервис-процессы в сфере оказания услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

#### 1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения учебной дисциплины Сервис-процессы в сфере оказания услуг обучающийся должен:

- формирование у обучающихся понимания современных концепциями теории и практики изучения сервис-процессов;
- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
- формирование у обучающихся понимания основных сервис-процессов (бизнес-процессов организаций, методов анализа, управления, моделирования и реорганизации бизнес-процессов;
- формирование навыков анализа существующих бизнес-процессов и разработки программ по их совершенствованию;
- формирование у обучающихся навыков моделирования и реорганизации бизнес-процессов;
- формирование у обучающихся способности оценивать и изменять найденные отклонения от нормального течения процесса.

1.3. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-3 Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1 Использование современных направлений диверсификации в зависимости от вида деятельности организации
ПК-5 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-5.6 Разработка бизнес-процессов предприятий с использованием стандартных методов
ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИД-ПК-6.1 Использование инноваций, организационных технологий при проектировании производственных систем и бизнеса
ПК-7 Способен применять методы прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ИД-ПК-7.2 Разработка схем и процедур выполнения бизнес-процессов предприятия
	ИД-ПК-7.3 Использование системного анализа и приемов декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	10	з.е.	360	час.
---------------------------	----	------	-----	------