|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Сервис-процессы в сфере оказания услуг** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Профиль | Технологии менеджмента в сервисе | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма обучения | очная, заочная | |

Учебная дисциплина «Сервис-процессы в сфере оказания услуг» изучается на пятом курсе: установочной, зимней и летней сессии.

* + - 1. Курсовая работа – предусмотрена на летней сессии.

## Форма промежуточной аттестации:

|  |  |
| --- | --- |
| седьмой семестр | – зачёт |
| восьмой семестр | – экзамен |

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервис-процессы в сфере оказания услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.



## Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

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

* + - формирование у обучающихся понимания современные 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.

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

| Код и наименование компетенции | Код и наименование  индикатора  достижения компетенции |
| --- | --- |
| ПК-1  Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-ПК-1.4  Использование методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале |
| ПК-3  Способен применять методы прикладных исследований и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ИД-ПК-3.4  Разработка схем и процедур выполнения бизнес-процессов сервисной организации |
| ИД-ПК-3.5  Разработка рекомендаций по применению новых технологических процессов, оборудования, инвентаря на объектах сферы обслуживания |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по заочной форме обучения – | 7 | **з.е.** | 252 | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (заочная форма обучения)



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
| Объём дисциплины по семестрам | форма промежуточной аттестации | всего, час | Контактная аудиторная работа, час | | | | Самостоятельная работа обучающегося, час | | |
| лекции, час | практические занятия, час | лабораторные занятия, час | практическая подготовка, час | курсовая работа/  курсовой проект | самостоятельная  работа обучающегося, час | промежуточная аттестация, час |
| 5 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная  сессия |  | 72 | 10 | 10 |  |  |  | 52 |  |
| зимняя сессия | зачёт | 108 | 10 | 10 |  |  |  | 84 | 4 |
| летняя сессия | экзамен, курсовая работа | 72 |  |  |  |  |  | 63 | 9 |
| Всего | – | 252 | 52 | 72 |  |  |  | 199 | 13 |