|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Сервис-процессы в сфере оказания услуг** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Профиль | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Формы обучения | очная, заочная | |

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервис-процессы в сфере оказания услуг» изучается в седьмом и восьмом семестрах.
      2. Курсовая работа – предусмотрена в 8 семестре.

## 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.

## 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 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

| **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 |

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

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