Министерство образования Нижегородской области
«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Утверждаю:
Ректор ГБОУ ВО НГИЭУ
д.э.н., профессор А.Е. Шамин
_____
«19» ноября 2015г.

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов»

Направление подготовки

43.03.01 «Сервис»

Уровень высшего образования

Бакалавриат

г. Нижний Новгород

2015 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1	Основная профессиональная образовательная программа (определение)	3
1.2	Нормативные документы	4
1.3	Общая характеристика ОПОП	4
1.4	Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП	5
2.	ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА	6
2.1	Область профессиональной деятельности выпускника	6
2.2	Объекты профессиональной деятельности выпускника	6
2.3	Виды профессиональной деятельности выпускника	6
2.4	Задачи профессиональной деятельности выпускника	7
3.	Требования к результатам освоения программы бакалавриата	7
4.	ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО	10
4.1	Календарный учебный график	11
4.2	Рабочий учебный план	11
4.3	Матрица компетенций по направлению подготовки	13
4.4	Аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин	13
4.5	Программы практик	100
4.6	ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ВЫПУСКНИКОВ ОПОП ВО	108
5.	РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП	111
5.1	Кадровое обеспечение	111
5.2	Материально-техническое обеспечение	112
5.3	Информационно-библиотечное обеспечение при реализации ОПОП	113
	ПРИЛОЖЕНИЯ	115

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение)

Основная профессиональная образовательная программа (ОПОП) высшего образования (ВО) «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. №39702).

Уровень высшего образования – бакалавриат.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» является комплексом учебно-методических документов, материалов и включает в себя учебный план, календарный учебный график, аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин, программы учебной и производственной практики, обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» разработана с учетом потребностей регионального рынка труда, а именно предприятий в области легкой промышленности.

Основная профессиональная образовательная программа (ОПОП) высшего образования (ВО) «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» является комплексом учебно-методических документов и материалов и включает в себя рабочий учебный план, календарный учебный график, аннотации рабочих программ учебных курсов (дисциплин), программы учебной и производственной практики обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» разработана с учетом потребностей регионального рынка труда, а именно «ООО Купеческий 4», ООО «Бульвар ресторан», ООО «Паритет» (Маринс Парк Отель).

1.2. Нормативные документы

Нормативные документы для разработки ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов»:

– Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

– Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169 и зарегистрированный Минюстом России 12.11.2015 №39702;

– Приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры

– Устав ГБОУ ВО НГИЭУ, утвержденный Министерством образования Нижегородской области (в действующей редакции);

– Положение об «Институте пищевых технологий и дизайна», утвержденное (в действующей редакции);

– Нормативно-методические документы Минобрнауки России;

– Другие документы по организации учебно-методической деятельности в вузе.

1.3. Общая характеристика ОПОП

1.3.1. Цель ОПОП бакалавриата

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» устанавливает цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества выпускника.

1.3.2. Срок освоения ОПОП ВО

Срок освоения ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения

государственной итоговой аттестации вне зависимости от применяемых образовательных технологий, составляет 4 года.

В заочной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий срок освоения ОПОП ВО увеличивается не менее чем на 6 месяцев и не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования на очной форме обучения. Объем программы бакалавриата за один учебный год в заочной форме обучения составляет 75 зачетных единиц.

При обучении по индивидуальному плану вне зависимости от формы обучения составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения, а при обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их желанию не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения. Объем программы ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» за один учебный год по индивидуальному плану составляет 75 з.е.

Объем освоения ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» реализуемой за один учебный год, составляет 60 зачетных единиц, а за весь период обучения в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению составляет 240 зачетных единиц вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий и включает все виды аудиторной и самостоятельной работы обучающегося, практики и время на контроль качества освоения обучающимися ОПОП ВО. Зачетная единица равна 36 академическим часам, ее величина является единой в рамках учебного плана.

1.4.Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП

К освоению ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

2.1. Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

– потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

– запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);

– процессы сервиса;

– методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

– материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

– процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

– технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

– средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

– информационные системы и технологии;

– первичные трудовые коллективы.

2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника

Видами профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата (академического бакалавриата):

– **организационно-управленческая;**

– **сервисная.**

2.4.Задачи профессиональной деятельности выпускника

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с научно-исследовательским видом профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

– участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

– участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

– участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

– выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

– оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

сервисная деятельность:

– проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

– выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

– обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

– предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

3. Требования к результатам освоения программы бакалавриата

Общекультурные компетенции выпускников

Выпускник освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общекультурными компетенциями** (ОК):

– способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

– способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

– способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

– способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

– способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

– способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

– способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

– готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Общепрофессиональные компетенции выпускников

Выпускник, освоивший программу бакалавриата должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями** (ОПК):

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК- 1);

– готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

– готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Профессиональные компетенции выпускников

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

– готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

– готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

сервисная деятельность:

– способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

– способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

– готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

– готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

– готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12);

Компетенции выпускников, установленные образовательной организацией. В соответствии с запросами работодателей и вызовами рынка труда филиалом установлены для ОПОП ВО следующие **специальные профессиональные**

компетенции (СПК), которые должны обладать выпускники, освоившие программу бакалавриата:

-способность к организации эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения (СПК -1);

-способность к организации эффективной деятельности ресторанных комплексов, оказание услуг питания (СПК-2);

-способность взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг и заинтересованными сторонами (СПК-3);

-способность к проектированию изготовлению и реализации дизайнерских проектов (СПК-4);

-готовность организации эффективной кадровой политики на предприятиях ГРК, позволяющей формировать команду высококвалифицированных специалистов, развивать и мотивировать персонал к рациональному и эффективному труду (СПК-5);

-способность к организации и контролю подготовки зала ресторана к обслуживанию (СПК-6);

-способность вести регистрацию клиентов и учет движения проживающих в гостинице (СПК-7).

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» высшего образования содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ОПОП регламентируется: учебным планом; рабочими программами учебных дисциплин (модулей); материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график устанавливает последовательность и продолжительность реализации теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, итоговой государственной аттестации (подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы), каникул. График разрабатывается в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 43.03.01 «Сервис». График учебного процесса приведен в **приложении 1.**

4.2. Учебный план

Дисциплины, относящиеся к базовой части программы бакалавриата, являются обязательными для освоения обучающимися вне зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, которую он осваивает.

Дисциплины по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности реализуются в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках: базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата в объеме не менее 72 академических часов (2 з.е.) в очной форме обучения; элективных дисциплин (модулей) в объеме не менее 328 академических часов. Указанные академические часы являются обязательными для освоения и в зачетные единицы не переводятся. Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном филиалом. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организация устанавливает особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

Дисциплины, относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, и практики определяют направленность (профиль) программы бакалавриата. После выбора обучающимися направленности (профиля) программы, набор соответствующих дисциплин (модулей) и практик становится обязательным для освоения обучающимися.

В Блок 2 «Практики» входят учебная и производственная, в том числе преддипломная практики.

Типы учебной практики:

– практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения учебной практики:

– стационарная.

Типы производственной практики:

– практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

- научно-исследовательская работа.

Способ проведения производственной практики:

– стационарная.

Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы.

Количество часов, отведенных на занятия лекционного типа, в целом по Блоку 1 «Дисциплины (модули)» составляет не более 40 процентов от общего количества часов аудиторных занятий, отведенных на реализацию данного блока.

4.2.1 ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). ОПОП ВО обеспечивает обучающимся возможность освоения дисциплин по выбору в объеме не менее 30 процентов вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Учебный план подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» представлен в **приложении 2.**

4.3. Матрица компетенций

Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» представлена в **приложении 3**.

4.4. Аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин

Блок 1.

Базовая часть

История

Цель изучения дисциплины: является обучение обучающихся работе с теоретическим и практическим материалом исторической тематики, формирование научного понимания исторического процесса, последовательности, причинно-следственных связей и последовательности составляющих его событий формирование способностей к публичному выступлению, дискуссии, формирование гражданских качеств и патриотизма, подготовка к восприятию дальнейших гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.1.). Для освоения дисциплины «История» обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные, на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а также знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: периодизацию всемирной истории, ее основные события и персонажей, основные процессы и закономерности исторического процесса, роль и место России в историческом процессе.

-Уметь: ориентироваться в периодизации и событиях всемирной истории, подготавливать сообщения и доклады на исторические темы, выступать с ними перед аудиторией, вести дискуссию, выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

-Владеть: методами работы с информацией (ее отбора, подготовки сообщений и выступлений перед аудиторией).

Содержание дисциплины:

«История древнего мира и средневековья».

1. Возникновение и древнейшая история человечества.

2. Цивилизации древнего мира.

3. Период средневековья.

«История Нового времени».

1. Мир в XVII-XVIII.

2.Мир в XIX веке.

3. Мир на рубеже XIX-XX веков.

«История новейшего времени».

4.Вторая мировая война.

5.Мир в период холодной войны.

6.Мир на современном этапе.

Общая трудоемкость дисциплины – 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

История России

Цель изучения дисциплины: Преподавание истории России в преследует цель выработать у обучающихся понимание хода и закономерностей 17 исторического развития России через призму общецивилизационной эволюции. Курс истории призван сыграть важную роль в повышении историко-культурного уровня

студенчества, содействовать его мировоззренческому самоопределению и профессиональному становлению.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.2.). Для освоения дисциплины «История России» собучающиесяиспользуют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а так же знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: основную фактологию, периодизацию и направленность исторической эволюции России на протяжении 9-начало 21 веков в контексте всеобщей истории, историческую обусловленность развития и перспектив избранной сферы деятельности,

-Уметь: применять знания отечественной истории в прогностических, воспитательных и адаптационных целях,

-Владеть: элементами ретроспективного, системного, синхронистического – диахронистического, комплексного и типологического анализа исторических материалов.

Содержание дисциплины:

1. Древняя Русь. Московское государство. Образование европейских государств. Древнерусское государство. От Владимирского княжества к Московскому царству. Становление капитализма в Европе, Просвещение. Великая Французская революция 2. Российское государство. Проблемы модернизации России XVIII первой половины XIX. Россия во второй половине XIX начале XX. 18 3. Россия в XX веке. Россия в первой Мировой войне и революционные потрясения 1917 года. Великая депрессия 30-х гг. Форсированное строительство социализма в СССР. 4. Российская федерация на рубеже XX-XXI. СССР в годы Второй мировой и Великой Отечественной войны и послевоенное устройство. Перестройка. Развал СССР. Постсоветская Россия.

Общая трудоемкость дисциплины – 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Философия

Цель изучения дисциплины: формирование представлений об основных и фундаментальных мировоззренческих проблемах, методологии познания и самостоятельному мировоззренческому выбору.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.3).

Для освоения дисциплины «Философия» обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а также знаний в области естественных наук.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приёмы философского анализа проблем.

- **Уметь:** анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учётом результатов этого анализа.

- **Владеть:** навыками логического мышления, критического восприятия информации.

Содержание дисциплины:

1. Введение. Философия в системе культуры.
2. Всеобщие свойства и законы мира (онтология).
3. Всеобщие отношения человека к миру

Общая трудоемкость дисциплины – 144 часа, что составляет 4 зачётные единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Иностранный язык

Цель изучения дисциплины: является достижение практического владения иностранным языком, позволяющего использовать его в профессиональной деятельности. Коммуникативная и прикладная направленность обучения определяется языковым материалом и тематикой занятий, содержание которых должно учитывать специфику направления подготовки бакалавров.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.2).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** фонетику английского языка, правила чтения английских слов, словосочетаний и предложений, грамматику английского языка, особенности устной и письменной речи на английском языке, свободные и устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, способы словообразования.
- **Уметь:** читать литературу на английском языке по изучаемой специальности, оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, аннотации или реферата, делать на английском языке краткие сообщения и доклады на темы, связанные с будущей профессиональной деятельностью студента, вести на иностранном языке беседу по профессиональной тематике.
- **Владеть:** практической грамматикой английского языка, практической лексикой разговорного английского языка, лексическим минимумом английской терминологии по изучаемой профессии.

Содержание дисциплины:

1. Роль английского языка в современном мире. (The english language in the modern World).
2. Индустрия гостеприимства и общественного питания в исторической ретроспективе. (Hospitality and catering in historical perspective).
3. Характеристика индустрии гостеприимства/общественного питания. (Characteristics of hospitality/catering industry).
4. Менеджмент в сфере сервиса. Новые концепции менеджмента. (Management in service. New concepts in management)
5. Потребительское поведение в сфере гостеприимства /общественного питания). (Consumer behaviour in hospitality/catering market).
6. Психологические аспекты гостиничного и ресторанного бизнеса. (Psychological aspects of hospitality and catering).
7. Контактный персонал в отельном и ресторанном бизнесе. (Contact personnel in hospitality and catering).
8. Требования к персоналу и обучение персонала. (Requirements for personnel and personnel training)
9. Маркетинг в сфере отельного и ресторанного бизнеса. Маркетинговая информационная система. (Marketing of hospitality/catering services. marketing information systems).
10. Маркетинговая среда компании в сфере отельного/ресторанного бизнеса. (Marketing environment of a hospitality/catering company).
11. Развитие и управление гостиничным и ресторанным бизнесом. (Grouth and management of hospitality and catering business).
12. Поиск работы в индустрии гостеприимства и ресторанном бизнесе. (Looking for a job).

Общая трудоемкость дисциплины: 288 часов, что составляет 8 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет, зачет с оценкой.

Основы социального государства

Цель изучения дисциплины: является формирование у обучающихся целостного представления об основных социальных функциях государства и принципах функционирования современного социального государства.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.17).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** теоретические основы возникновения социального государства как государства нового цивилизационного типа, основы функционирования социального государства; приоритеты социального развития Российской Федерации.
- **Уметь:** применять принципы организации социальной экспертизы и социального аудита в профессиональной деятельности; использовать полученные знания для разработки предложений и рекомендаций по решению социальных проблем.
- **Владеть:** навыками определения принципов, целей и направлений социальной политики государства; методологией разрешения социальных конфликтов.

Содержание дисциплины:

1. Социальное государство и его функции.
2. Модели социального государства.
3. Экономические основы функционирования социального государства.
4. Социальная политика государства.
5. Система социальной защиты населения.
6. Государственное регулирование рынка труда и занятости населения.
7. Социальное партнерство и социальная ответственность бизнеса.
8. Качество и уровень жизни в социальном государстве.
9. Социальная политика государства в условиях формирования инновационной экономики.

Общая трудоемкость дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма контроля: зачет с оценкой.

Математика

Цель изучения дисциплины: приобретение обучающимися навыков самостоятельной работы с математической литературой; формирование у обучающихся научного математического мышления и умения применять математический аппарат в технологических расчетах, обучение математическим методам, необходимым для анализа, моделирования и поиска оптимальных решений прикладных задач.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.6.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные понятия и методы математического анализа, линейной алгебры, аналитической геометрии, теории дифференциальных уравнений и элементов теории уравнений математической физики; основы дискретной математики, теории вероятностей и математической статистики, численных методов;
- **Уметь:** разбираться в профессиональных вопросах, сформулированных на математическом языке; применять математические понятия при описании прикладных задач и использовать математические методы при их решении;
- **Владеть:** методами математического описания типовых профессиональных задач и интерпретации полученных результатов.

Содержание дисциплины:

1. Линейная алгебра с элементами аналитической геометрии.
2. Математический анализ.
3. Основы теории вероятностей и математической статистики.

Общая трудоемкость дисциплины – 288 часов, что составляет 7 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамены.

Информатика

Цель изучения дисциплины: теоретическая и практическая подготовка студентов в области информатики, создание у студентов целостного представления о процессах хранения, обработки и передачи информации, а также формирование у будущих выпускников компетенций в области использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.7.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** базовые положения фундаментальных разделов информатики в объеме, необходимом для понимания сущности и значения информации в развитии современного общества; общую характеристику сбора, обработки, хранения и передачи информации; современное техническое и программное обеспечение реализации информационных процессов в профессиональной деятельности; основные требования информационной безопасности, в том числе, средства защиты информации.
- **Уметь:** создавать документы, электронные таблицы и базы данных; работать с информацией в локальных и глобальных компьютерных сетях.
- **Владеть:** основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; навыками работы с компьютером как средством управления информацией; поиска и обмена информацией в глобальных, корпоративных и локальных компьютерных сетях.

Содержание дисциплины:

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.

Общая трудоемкость дисциплины: 252 часа, что составляет 7 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамены.

Экология

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представлений о закономерностях строения и развития биосферы как области взаимодействия природы и общества, о факторах и законах функционирования экосистем, о современных подходах к решению экологических проблем, принципах сохранения среды жизни и обеспечения экологической безопасности. Данная дисциплина призвана формировать экологическое мышление и навыки экологически приемлемого поведения человека в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Экология» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Б1. Б.8).

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, полученные в средней общеобразовательной школе. Изучение дисциплины в представленном объеме и содержании рекомендуется на начальном этапе обучения бакалавра.

Формируемые компетенции: ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

-**Знать:** основные понятия экологии, основные особенности различных сред обитания и адаптации к ним организмов, основные принципы воздействия экологических факторов на биосистемы.

-Уметь: работать с увеличительными приборами, биологическим материалом, проводить опыты и наблюдения, делать схематические рисунки с препаратов, характеризовать свойства, структуру природных сообществ и экосистем, определять адаптивные возможности организма человека.

-Владеть: научными знаниями об основных экологических концепциях и законах, о синтезе отдельных наук и зарождение направлений.

Содержание дисциплины:

1.Понятие об экологических факторах

2. Экологические популяции

3. Экосистемы 4.Биосфера

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Сервисология

Цель изучения дисциплины: создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Задачи дисциплины: изучить человека как индивида, как личность – субъекта общественно-исторической деятельности и носителя определенных ролей; проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе; исследовать систему потребностей человека, их формирование и динамику; изучить структуру потребностей; изучить классификацию потребностей в разных аспектах: философском, социально-психологическом и экономическом; рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.9).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-3, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей;

- **Уметь:** работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги.

- **Владеть:** навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

Содержание дисциплины

1. Человекознание – система наук о человеке
2. Основные аспекты теории потребностей
3. Способы и средства удовлетворения потребностей человека

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма контроля: экзамены.

Сервисная деятельность

Цель изучения дисциплины: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере. Задачей дисциплины является формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.10).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания.

- **Уметь:** оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.

- **Владеть:** умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя; профессиональной этикой и этикетом.

Содержание дисциплины

1.Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

2. Услуга как специфический продукт

3. Организация сервисной деятельности

4. Новые технологии в сфере услуг

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

Форма контроля: курсовой проект, экзамен.

Психодиагностика

Цель изучения дисциплины: -адекватное и грамотное использование полученных знаний в практической деятельности. Для этого необходимо: сформировать у обучающихся систему основных понятий дисциплины, ознакомить с теорией и практикой психодиагностических исследований; способствовать формированию адекватных представлений о возможностях психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований; ознакомить с основными направлениями развития психодиагностики в настоящее время.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.11).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:** научные основы психодиагностики; принципы построения диагностических методик; особенности диагностируемых качеств; закономерности процесса психодиагностики и основных характеристик ее многообразного инструментария; конкретные области использования и применения психодиагностических методик.

- **Уметь:** организовывать процесс психологического тестирования; применять конкретные психодиагностические методики в различных сферах деятельности; обрабатывать и интерпретировать результаты методик, формулировать заключения

на их основе; оценивать качество психодиагностических методик; использовать психодиагностические методики в практической и научно-исследовательской работе.

-Владеть: навыками подготовки и проведения самостоятельного психодиагностического обследования в зависимости от поставленных перед психологом задач; представлениями о важнейших отраслях и этапах развития психодиагностики; представлениями об основных подходах, направлениях и концепциях, сферах применения и использования психодиагностических методик; представлениями о содержании профессионально-этических норм психодиагностика; представлениями о возможностях и ограничениях, преимуществах и недостатках диагностических методик, используемых в психологической практике

Содержание дисциплины:

1. Общая характеристика методов психодиагностики и предъявляемые к ним требования: психодиагностика как научная и прикладная дисциплина; классификация психодиагностических методик; психодиагностический процесс; этапы психодиагностического исследования; психологический диагноз; профессионально-этические нормы работы психолога; характеристика инструментария психологической диагностики: методики, тесты; психометрические основы психодиагностики

2. Психодиагностика личности: тесты интеллекта; личностные опросники; проективные методы; графические методики психодиагностики.

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часа, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Психологический практикум

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся профессионального психологического мышления и учебно-профессиональных действий аналитического, диагностического и прогностического характера.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.12).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные психологические категории, их характеристики и проявления; особенности психического развития личности на различных возрастных этапах его формирования; возможные проблемы их развития; критерии анализа и интерпретации результатов диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; диагностические методики изучения познавательной и личностной сферы личности и критерии анализа полученных результатов; психологические закономерности процесса межличностного взаимодействия; психологическую природу ожиданий потребителя; подходы к управлению поведением потребителя; причины конфликтного поведения потребителя и методы его коррекции.

- **Уметь:** применять психологические методы изучения личности и межличностных отношений; анализировать и интерпретировать результаты диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; прогнозировать необходимые психологические действия, адекватные развитию фирмы; выстраивать эффективное взаимодействие с потребителем; диагностировать ожидания потребителя и при необходимости корректировать эти ожидания.

- **Владеть:** психологическими знаниями для характеристики значимости своей профессии; знаниями о психологических феноменах при решении учебно-профессиональных задач (по изучаемым темам); психологическими методами для изучения профессионально значимых качеств (самодиагностики); психологическими рекомендациями на основе результатов диагностики (самодиагностики); психологическими знаниями для организации адекватных форм взаимодействия с коллегами; психологическими приемами построения эффективной коммуникации; методами общения, убеждения; нейтрализовать агрессивное поведение клиента;

через взаимодействие с клиентом формировать позитивный имидж фирмы. **Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Психология личности.

1.1. Человек как индивид, субъект, личность, индивидуальность.

1.2 Мотивационная сфера и направленность личности.

1.3 Индивидуально-психологические детерминанты поведения индивида. Методы прогнозной оценки и коррекции поведения.

Раздел 2. Психология межличностных отношений

2.1. Группа как социально-психологический феномен.

2.2.Методы изучения группы

2.3. Динамические процессы в малой группе.

2.4. Общение и его роль в развитии личности и межличностных отношений людей. Коммуникация в общении

2.5. Психологические характеристики общения

2.6 Конфликт, как специфическая форма взаимодействия. Психотехнологии управления конфликтом

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Профессиональная этика и этикет

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области профессиональной этики и этикета для практических применений в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.13).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** предмет и задачи дисциплины «Профессиональная этика и этикет»; основные категории этики: этика, мораль, нравственность и др.; виды профессиональной этики; основные принципы профессиональной этики; правила поведения с точки зрения этики и этикета; основные элементы профессионального и делового этикета;

- **Уметь:** использовать основные знания по дисциплине; использовать практические навыки этичного поведения в решении профессиональных задач; выработать практические навыки этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций;

- **Владеть:** навыками использования норм профессиональной этики в деловом поведении и общении; навыками построения собственного поведения с опорой на основные правила современного делового этикета в профессиональной деятельности и в повседневной жизни; навыками этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций; сформировать нравственную культуру и этикет будущих специалистов.

Содержание дисциплины:

1. Этика как наука
2. Профессиональная этика
3. Взаимосвязь профессиональной этики и этикета

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Информационные технологии в сервисе

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представления об информационных технологиях в сервисе, технологий хранения, передачи и обработки

информации. Дисциплина включает в себя фундаментальные понятия, входящие в предметы информационного цикла. Она посвящена изучению технической базы информационных технологий и прикладного программного обеспечения.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.14).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен

- **Знать:** базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые процессоры, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; общий состав и структуру персональных (электронно- вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

- **Уметь:** выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; использовать сеть Интернет и ее возможности для организации оперативного обмена информацией; использовать технологии сбора, размещения хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций.

Содержание дисциплины:

1. Современные виды информационного обслуживания.

2. Техническое и программное обеспечение организации. Используемые информационные, инструментальные и программные средства: Компьютерный класс с современной техникой и периферийным оборудованием. Программные пакеты: Microsoft Windows, MS Office, доступ в интернет.

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачёты с оценкой.

Менеджмент в сервисе

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся современного управленческого мышления и способностей решать разнообразные хозяйственные, социальные, психологические проблемы с использованием современных приемов и средств.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.15.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-3, ПК-2, ПК-11, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** сущности менеджмента, его объекта и условий, в которых он функционирует, содержания процесса менеджмента; социально-психологических проблем менеджмента, проблем мотивации, лидерства и руководства; социальных вопросов и этики предпринимательства, проблем управления развитием, изменениями, группами, конфликтами и стрессами; связующих процессов менеджмента, а также форм и методов обеспечения эффективного управления;
- **Уметь:** правильно определить сущность и содержание процессов управления, руководства, предпринимательства и менеджмента; провести анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента, социальных и психологических факторов, определяющих эффективность взаимодействия и связующих процессов

менеджмента; наладить процессы коммуникаций, принятия решений; обеспечить эффективное управление организацией;

- **Владеть:** навыками подготовки и реализации управленческих решений, налаживания коммуникаций, мотивации работников, разрешения конфликтов, сбора, обработки и анализа информации по отдельным проблемам менеджмента.

Содержание дисциплины

1.Теоретические основы менеджмента

2. Технология менеджмента в сервисе

3. Организация как система управления

4. Управление персоналом в сервисе

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Маркетинг в сервисе

Цель изучения дисциплины: овладение обучающимися основ современной экономики, принципов работы с рынком, закрепление теоретических положений успешной работы любой организации.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.16.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные понятия, категории и инструменты маркетинга, его цели и принципы; основные этапы эволюции концепций маркетинга, содержание маркетинговой концепции управления предприятием; методы построения маркетинговых исследований и маркетинговых коммуникаций.

- **Уметь:** анализировать внешнюю и внутреннюю маркетинговую среду организации, определять ее факторы и оценивать их воздействие на организацию; использовать информацию, полученную в ходе маркетинговых исследований, в целях прогнозирования поведения экономических агентов; критически оценивать используемые элементы маркетинга и разрабатывать обоснованные предложения по их совершенствованию.

- **Владеть**: понятийным аппаратом маркетинга; технологиями маркетинга: сегментирование рынков, позиционирование, анализ и прогнозирование; методами построения сети распределения товаров; приемами организации рекламных и PR-кампаний.

Содержание дисциплины

1.Теоретические основы маркетинга

2. Управление маркетингом

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часа, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Основы предпринимательской деятельности

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области предпринимательской деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.17.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОК-5, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** теоретико-методологические основы организации предпринимательской деятельности; виды и сущность предпринимательской деятельности; особенности

организационно-правовых форм предпринимательской деятельности, их преимущества и недостатки; основные этапы бизнес-операции; элементы ресурсного обеспечения бизнес-операции; содержание предпринимательского договора; порядок государственного регулирования и регламентации предпринимательской деятельности; основные требования предпринимательской этики и делового этикета.

- **Уметь**: выбирать организационно-правовую форму для предпринимательской единицы с учетом различных факторов, разрабатывать схемы бизнес-операции, проводить деловые переговоры, составлять и заключать предпринимательские договоры; вести деловые переговоры.

- **Владеть**: навыками организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Содержание дисциплины:

-Концептуальные и организационные основы предпринимательской деятельности

-Государственное регулирование и поддержка предпринимательской деятельности

-Бизнес-операция как объект предпринимательской деятельности

-Этические нормы предпринимательства

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Цель изучения дисциплины: формирование профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Сервис» в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.18.).

Формируемые компетенции: ОК–6, ОПК-3, ПК-2, ПК-8, ПК-10.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; особенности планирования деятельности предприятий сервиса; основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

- **Уметь:** самостоятельно анализировать научную литературу; выполнять экономические расчеты и обоснования; определять финансовые результаты деятельности предприятия; проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования сервисного предприятия (коммерческой фирмы); прогнозировать спрос и предложение на услуги; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.

- **Владеть:** экономической терминологией, лексикой и основными экономическими категориями; методами учета и анализа экономических результатов деятельности сервисного предприятия; методами экономических исследований в области профессиональной деятельности; умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Содержание дисциплины:

1. Основы организации деятельности предприятия
2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
3. Основы инвестиционного планирования на предприятиях сферы сервиса

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часов, что составляет 4 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: курсовой проект, экзамен.

Метрология, стандартизация и сертификация

Цель изучения дисциплины: Освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области метрологии, стандартизации и сертификации для профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.19.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-1, ПК-3, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, принципы построения международных и отечественных стандартов.

Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; применять техническое и метрологическое законодательство; работать с нормативными документами; распознавать формы подтверждения соответствия; различать международные и национальные единицы измерения.

Владеть: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе по оценке и подтверждению обязательным требованиям.

Содержание дисциплины:

1. Основы метрологии

1.1. Структурные элементы метрологии Цели, задачи, предмет и структура учебной дисциплины

1.2. Объекты и субъекты метрологии

1.3. Средства и методы измерений

1.4. Основы теории измерений

1.5. Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ)

1.6. Метрологическая деятельность в области обеспечения единства измерений

2. Техническое регулирование

2.1. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия

2.2. Оценка и подтверждение соответствия продукции и услуг

2.3. Правила проведения сертификации и декларирования соответствия

2.4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов

3. Стандартизация

3.1. Объекты и субъекты стандартизации

3.2. Принципы и методы стандартизации

3.3 Средства стандартизации

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Безопасность жизнедеятельности

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений выбирать методы защиты от опасностей, навыки обеспечения безопасности личности и общества, рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.20.).

Формируемые компетенции: ОК-7, ОК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек-среда обитания»; концепцию устойчивого развития и рисков, связанных с

деятельностью человека; основы физиологии труда и рациональные условия жизнедеятельности, порядок регламентирования, контроля и методы организации труда; негативные факторы техносферы и воздействие их на человека и природную среду; методы защиты от природных и техносферных опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; принципы обеспечения безопасности взаимодействия человека со средой обитания; принципы обеспечения безопасного функционирования автоматизированных и робототизированных производств; методы и средства повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических систем и технологических процессов отрасли; особенности психологического состояния человека в чрезвычайных ситуациях; правовые и нормативно-технические основы управления безопасностью.

- **Уметь**: идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; выбирать способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности в соответствие с нравственными аспектами и ценностными ориентациями.

- **Владеть**: законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды; требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками обеспечения безопасности личности и общества для сохранения жизни на земле; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Содержание дисциплины:

1. Социально-мировоззренческие и теоретико-методологические основы безопасности жизнедеятельности
2. Здоровьесберегающие основы безопасности жизнедеятельности
3. Производственно-технологические основы безопасности жизнедеятельности
4. Чрезвычайно-ситуационные основы безопасности жизнедеятельности

5. Законодательно-правовые основы безопасности жизнедеятельности.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Физическая культура и спорт

Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности. При освоении курса физической культуры необходимы знания и умение владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности. Освоение курса физической культуры необходимо для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.21.).

Формируемые компетенции: ОК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности; основы физической культуры и здорового образа жизни.

- **Уметь**: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.

- **Владеть**: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических

способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке).

Содержание дисциплины:

1. Легкая атлетика
2. Баскетбол
3. Гимнастика
4. Лыжная подготовка
5. Волейбол

Общая трудоемкость дисциплины – 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Правоведение

Цель изучения дисциплины: овладение обучающимися знаниями в области основ теории государства и права, конституционного, гражданского, семейного, трудового, административного, уголовного, экологического права, и гражданского процесса; выработка уважения к законодательству и соблюдение правомерного поведения в обществе.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.1.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-5, ОК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: общие нормы Уголовного, Гражданского, Трудового, Административного, Семейного, Конституционного и Наследственного законодательства. Теоретические положения, понятия и термины данных отраслей права.

- **Уметь**: толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты в сфере национального права; уметь правовыми методами обеспечивать соблюдение законодательства в деятельности государственных органов, физических и юридических лиц; систематически повышать свою профессиональную квалификацию, изучать законодательство и практику его применения, ориентироваться в специальной литературе.

- **Владеть**: гражданской зрелостью и высокой общественной активностью, правовой и политической культурой, уважением к закону и бережным отношением к социальным ценностям правового государства; понимать сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний и значение для реализации права.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Социология

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся целостного представления об обществе и его структурных элементах, личности как социальной системе, а также обеспечение студентов знаниями и навыками, необходимыми для формирования гражданской позиции, осознанного и эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК- 5, ПК-3, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: теоретические и методологические основы социологии, её понятийно-категориальный аппарат; основные составляющие структуры общественной системы, их функции и причины дисфункций; основные социальные институты, обеспечивающие социализацию личности и воспроизводство социальных отношений, стабильность и безопасность общества; методологические принципы и специальные методы эмпирической социологии.

- **Уметь**: применять методику научно-аналитической работы к различным социальным объектам; определять социологическую характеристику личности на основе ее социального статуса и особенностей социализации; выявлять причины социальных конфликтов, а также определять пути их разрешения; научно обоснованно выбирать методы сбора первичной социологической информации при различном характере исследовательских задач.

- **Владеть**: методикой научного анализа социальных процессов и явлений, социальной структуры общества; методикой анализа механизма возникновения и разрешения социальных конфликтов.

Содержание дисциплины

1. Предмет социологии и её место в системе общественных наук.
2. Классические социологические теории. Основные направления современной социологии.
3. Социологическое исследование
4. Общество как система.
5. Социальное неравенство: основания и механизмы социальной стратификации.
6. Национально-этническая структура общества.
7. Территориально-поселенческая структура общества.
8. Социально-демографическая структура общества. Семья как элемент социальной структуры.
9. Личность в системе социальных связей.
10. Социальные изменения и социальные процессы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Русский язык и культура речи

Цель изучения дисциплины: повышение уровня знаний о языке в узком понимании как системе, его нормах; углубление понимания основных характерных свойств русского языка как средства общения и передачи информации (языка в широком понимании: языка как системы и речи - функционирующего языка); повышение уровня практического владения современным русским литературным языком (речью) у бакалавров нефилологического профиля с учётом особенностей сфер его функционирования, форм, видов, функционально-смысловых типов; расширение общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым таксономическим, коммуникативным, познавательным этическим и эстетическим потенциалом русского языка; воспитание культурно-ценностного отношения к русской речи.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.3.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:** нормативное использование системы языка на уровне его функционирования (речи) с учётом особенностей норм всех структурных языковых уровней (фонетического, лексического, фразеологического, грамматического);
- **Уметь:** замечать на уровне речи (текстов) нецелесообразные отступления от норм литературного языка и коммуникативных норм; умение корректировать в сторону повышения воздействующей силы тексты с подобного рода отклонениями; умение использовать в речи намеренные отклонения от норм с целью

повышения прагматики высказывания; совершать целесообразный выбор того или иного языкового средства (в системе с другими) с учётом особенностей коммуникативного задания при продуцировании речи и адекватно интерпретировать его - при понимании речи; участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения, устанавливать речевой контакт, эффективно обмениваться информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящими различными социальными отношениями;

- **Владеть:** навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; коммуникативно-целесообразное использование системы языка в речи с учётом коммуникативных норм, связанных с реализацией коммуникативных качеств хорошей речи, особенностей её формы, функционально-смысловых типов, стилистической и жанровой реализации, а именно: продуцирование связных, правильно построенных и выразительных (а значит - эффективных) монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными интенциями (намерениями) говорящего и ситуацией общения (соблюдение принципа коммуникативно-стилистической целесообразности в коммуникации).

Содержание дисциплины:

1. Структура и коммуникативные свойства языка

2. Культура речи

3. Современная коммуникация и правила речевого общения

4. Нормативный аспект культуры речи

5. Функциональный аспект культуры речи

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Педагогика и психология

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области психологии и педагогики для практических применений в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.4.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-4, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:** предмет, задачи и основные методы педагогики и психологии; основные категории психологии и педагогики; цели, задачи образования и воспитания; структуру и свойства личности; сущность основных психических процессов; сущность индивидуального подхода и педагогической технологии воспитания; сущность межличностного конфликта; средства и методы психолого-педагогического воздействия на личность в профессиональной деятельности и в семье; теоретические и методические основы самопознания и самовоспитания.

- **Уметь**: использовать современные методы психологии и педагогики в профессиональной деятельности и в семейной жизни; владеть методами психолого-педагогической саморегуляции; эффективно обучать и воспитывать, убеждать и побуждать к профессионально корректным действиям и поведению в процессе совместной деятельности; владеть корректирующими приемами психолого-педагогического воздействия на личность в профессиональной деятельности и в семье.

- **Владеть**: методами и средствами познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социально-психологических и профессиональных компетенций.

Содержание дисциплины:

1. Введение в предметное пространство
2. Психология как наука о человеке
3. Педагогика как наука о человеке

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Культурология

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представления о культуре как о целостном явлении, меняющем свои характеристики в ходе мировой истории, об основных подходах и направлениях анализа культуры и культурных процессов. Главной задачей освоения дисциплины становится развитие личностной формы культуры, что и является основным критерием развития общества.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.5.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: базовые культурологические концепции, общепрофессиональные теоретические представления о культуре как явлении.

- **Уметь:** понимать, воспроизводить и критически анализировать базовую информацию по культурологической проблематике.

- **Владеть:** навыками и методами культурологического анализа социальных явлений и процессов.

Содержание дисциплины

1. Структура современного культурологического знания.
2. Понятие «культура» в исторической ретроспективе.
3. Основные антропологические концепции в культуре.
4. Структурные компоненты культуры.
5. Культура как социальное явление.
6. Вечные ценности в культуре.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма контроля: зачет с оценкой.

Политология

Цель изучения дисциплины: сформировать у обучающихся представление о сущности политологии как одной из общественных наук, освоить понятийный аппарат политической науки. Изучив данный курс, студенты должны получить представления о важнейших направлениях современной политологии, тенденциях и закономерностях российского и мирового политических процессов в современных условиях.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.6.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ОК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения России; особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.
- **Уметь:** анализировать процессы и тенденции социокультурной среды, применять в профессиональной и др. видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе.
- **Владеть:** основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

1. Политология как наука и учебная дисциплина
2. Политика как общественное явление
3. Политическая власть
4. Политическая система

5. Политическая партия
6. Политическое лидерство
7. Политические конфликты и кризисы
8. Политическая культура
9. Политический процесс

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Техника и оргтехника в сервисе

Цель изучения дисциплины: сформировать знания работы с широким ассортиментом устройств, аппаратных и программных средств, используемых при обеспечении работы, как предприятий-гигантов, так и отдельных небольших учреждений, и офисов.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.7.).

Формируемые компетенции: ОК – 5, ОПК – 1, ОПК-3, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- **Знать:** понятийный аппарат дисциплины: компьютер, аналого-цифровой преобразователь, арифметико-логическое устройство, BIOS, бод, видеоадаптер, аудиоадаптер, видеопамять, канал связи, оперативная и постоянная память, компьютерная сеть, дигитайзер, дисковод, дисплей, драйвер, интерфейс, картридж, коммутация, принтер, модем, микропроцессор, ноутбук, сканер, шина и т.д.; способы получения и переработки информации средствами оргтехники; структуру компьютерных сетей; современное состояние уровня и направлений развития средств оргтехники; назначение и функции средств современной оргтехники.

- **Уметь**: соблюдать основные требования безопасности при работе со средствами оргтехники; правильно выбрать технические средства для реализации процесса сервиса.

- **Владеть**: навыками работы с компьютером; навыками работы в локальной и глобальной сети; навыками работы с принтером, сканером, плоттером, дигитайзером, копировально-множительным аппаратом, средствами отображения информации, интерактивной доской; навыками работы с современными средствами коммуникации и связи: телефон, мобильный телефон, факсимильный аппарат.

Содержание дисциплины:

1. Основные технологии информационного обслуживания предприятий и организаций.
2. Технические и программные средства информационного обслуживания
3. Аппаратные средства связи, копирования и пересылки документов современного офиса.
4. Основы организации сервиса периферийного оборудования ПК.
5. Современные персональные средства связи
6. Сервисное обеспечение оргтехники и средств связи

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ

Цель изучения дисциплины: приобретение обучающими теоретических знаний и практических умений, и навыков в области экспертизы и оценки качества услуг и работ, необходимых в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.8.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающий должен:

- **Знать**: основополагающие документы при проведении экспертизы и оценки качества услуг и работ; основные источники получения информации для проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

- **Уметь**: определять метод проведения экспертизы для тех или иных услуг и работ; интерпретировать полученные данные в ходе экспертизы об услугах и работах.

- **Владеть**: техническими средствами и методами проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

Содержание дисциплины:

1. Экспертиза как форма контроля качества

Понятие, объекты и виды экспертизы

Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

Основные методы экспертизы услуг

2. Классификация технических средств исследований, используемых при проведении экспертизы

Механические средства

Электронные средства

3. Организация и порядок проведения экспертизы услуг

Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

Организация и порядок проведения экспертизы.

Показатели эффективности экспертизы услуг

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: курсовая работа, экзамен.

Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса

Цель изучения дисциплины: получение обучающими теоретических знаний в области моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, а также приобретение необходимых практических навыков постановки, решения и анализа таких задач с помощью вычислительной техники.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.9.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающий должен:

- **Знать:** принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений.

- **Уметь:** смоделировать деятельность специализированных объектов сервиса; Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

- **Владеть:** методикой постановки задач, оптимизации и моделирования методов имитационного моделирования процессов сервиса.

Содержание дисциплины:

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Экологическая безопасность в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: обеспечение научно-информационной основы для формирования грамотных и социально активных профессионалов, осознающих свое место в современном обществе, способных адекватно анализировать и оценивать процессы и явления, интерпретируя их в контексте экологической безопасности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.10.).

Формируемые компетенции: ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основные понятия, определения, термины, используемые в современной промышленной отрасли, основные понятия и законы экологии, условия нормального функционирования природных экосистем, последствия антропогенных воздействий на экосистемы и на биосферу Земли в целом, глобальные экологические проблемы, нормирование поступления загрязняющих веществ в окружающую среду, приемы рационального природопользования и экоэффективности. О путях и направлениях повышения качества пищевой продукции. Правовые и нормативно-технические основы управления безопасностью.

- **Уметь:** сохранять среду обитания живых организмов, в том числе и человека. Разрабатывать рекомендации о путях развития человеческого общества; идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; выбирать способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности в соответствие с нравственными аспектами и ценностными ориентациями.

- **Владеть:** законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды; требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в

чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками обеспечения безопасности личности и общества для сохранения жизни на земле; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

Содержание дисциплины:

1. Основы экологии и экоразвития.
2. Экологические проблемы на разных этапах развития общества
3. Способы выявления воздействия пищевых предприятий на экологию

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Коммерческая информация и ее защита

Цель изучения дисциплины: сформировать компетенции, необходимые в профессиональной деятельности, а также современное представление о проблемах защиты коммерческой информации предприятия в сфере сервиса как одного из методов конкурентной борьбы в условиях рыночной экономики.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.11.).

Формируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-3, ПК-3, ПК-11.

Содержание дисциплины:

Сущность, содержание коммерческой информации, каналы утечки

1. Служба информационной безопасности
2. Стандарты управления информационной безопасностью
3. Управление пользователями и доступом к информационной системе
4. Анализ рисков, угрозы и контрмеры
5. Анализ защищенности информационной системы

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Основы организации информационного менеджмента в сервисе

Цель изучения дисциплины: понять основные положения теории информационного менеджмента, как специфической научно- прикладной дисциплины, объектом исследования которой являются информационные ресурсы предприятия и сфера информатизации, как самостоятельный вид деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.12.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-1, ОПК-3, ПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:** понятие и сущность информационного менеджмента; преимущества и недостатки заказных, уникальных и тиражируемых информационных систем; возможные способы приобретения ИС, их преимущества и недостатки; составляющие цены приобретения и совокупной стоимости владения ИС; основные этапы жизненного цикла ИС и особенности управления ИС на различных этапах их жизненного цикла; принципы стратегического и оперативного планирования ИС;
- **Уметь**: анализировать систему управления для последующей автоматизации; определять эффективность инвестиций в ИТ; составлять бизнес-план автоматизации; оценивать перспективы реорганизации и реинжиниринга системы управления предприятием; организовывать управление эксплуатацией и сопровождением ИС.

Содержание дисциплины:

1. Организационная структура управления и информационная система предприятия.
2. Управление на различных этапах жизненного цикла информационной системы

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Математическая статистика

Цель изучения дисциплины: формирование базовых понятий и представлений, овладение языком и основными методами теории вероятностей и математической статистики, которые он может использовать при решении как фундаментальных научных, так и прикладных технических и экономических задач.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.13.).

Формируемые компетенции: ПК-7, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: место и роль математики в современном мире, мировой культуре и истории; основные понятия и методы решения основных задач теории вероятностей и математической статистики.

- **Уметь**: перевести управленческие и основные технические задачи на математический язык теории вероятностей и математической статистики; найти подходящий теоретико-вероятностный или статистический метод решения управленческих и основных экономических задач и применять их для решения; проводить этими методами экономический анализ регуляторов решения.

- **Владеть**: применения основных понятий теории вероятностей и математической статистики; выполнения математических постановок управленческих и экономических задач средствами теории вероятностей и математической статистики; выбора подходящих методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и основных экономических задач; применения методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и других экономических задач; проведения методами теории вероятностей и математической статистики экономического анализа результатов решения.

Содержание дисциплины:

1. Введение в предмет теории вероятностей.

2. Случайные события.

3. Случайные величины.

4. Системы случайных величин.

5. Основы теории случайных процессов.

6. Введение в математическую статистику.

7. Теория оценивания параметров.

8. Статистические гипотезы.

9. Многомерный статистический анализ.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Основы экспертного дела в сфере услуг

Цель изучения дисциплины: ознакомить с основными понятиями, объектами, субъектами экспертизы, требованиями к экспертам, видами и методами экспертной оценки; с организацией, порядком проведения и оформления экспертизы; с особенностями экспертизы отдельных групп услуг (товаров).

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.14.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; номенклатуру и ассортимент потребительских товаров и услуг; основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса.

- **Уметь**: осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных

документов, контрактов, договоров и соглашений; участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств намерений, применяемых при экспертизе качества потребительских товаров и услуг; использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники.

- **Владеть**: методами оценки качества услуг; нормативно-техническими документами, необходимых для проведения экспертизы услуг.

Содержание дисциплины:

1. Роль и место экспертизы в системе контроля качества в сфере услуг.

1.1. Основы управления качеством в сфере услуг.

1.2. Понятие, объекты и виды экспертизы.

2. Основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса.

2.1. Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

2.2. Организация и порядок проведения экспертизы.

3. Средства и ресурсы экспертного исследования в сфере услуг.

3.1. Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

3.2. Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

3.3. Определение эффективности экспертной деятельности в сфере услуг.

3.4. Основные методы экспертизы услуг.

3.5. Показатели эффективности экспертизы услуг.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах

Цель изучения дисциплины: подготовить специалиста, обладающего знаниями организации питания в гостинице и профессиональными компетенциями, необходимыми в работы в индустрии гостеприимства.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.15.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-6, ОПК-2, ОПК-3, ПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: правила предоставления услуги питания в РГК, нормативно- правовую база организации питания в РГК; принципы функционирования служб предприятий ресторанного и гостиничного комплекса; виды, особенности и характеристики услуг питания в РГК; особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов и спецконтингента.
- **Уметь:** разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей; проводить обоснованный выбор современных технологий обслуживания потребителей РГК; выявлять потребности потребителей в безопасных услугах питания; организовать обслуживание и питание иностранных туристов и спецконтингента;
- **Владеть:** информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице; методами оценки и контроля качества услуги питания РГК; системой поиска, выбора и использования новых технологий организации питания и обслуживания потребителей в РГК; навыками организации обслуживания и питания отечественных потребителей и иностранных гостей в РГК.

Содержание дисциплины:

1. Основы организации питания в РГК

1. 1. Гостинично-ресторанные комплексы: классификация и характеристика

1.2. Функция и оргструктура службы питания в РГК

1.3. Нормативно-правовая база организации питания в РГК

2. Организация питания и обслуживания потребителей в РГК

2.1. Особенности организации питания и обслуживания в РГК

2.2. Организация питания иностранных гостей и спецконтингента

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия

Цель изучения дисциплины: получение целостного представления об анализе финансово-хозяйственной деятельности, как важнейшей функции управления организациями, осмысление и понимание основных методов анализа, их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений производственно-хозяйственной, финансовой, маркетинговой и инвестиционной деятельности предприятия сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.16.).

Формируемые компетенции: ОК–2, ОПК-1, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** сущность экономических явлений и процессов, их взаимосвязь и взаимозависимость; основные направления комплексного анализа хозяйственной деятельности; методы экономического анализа, которые применяются на разных этапах и направлениях анализа финансово-хозяйственной деятельности; приемы

выявления и оценки резервов повышения результативности производственной/хозяйственной деятельности предприятий сервиса; направления использования результатов диагностики финансово-хозяйственной деятельности.

- **Уметь:** выполнять необходимые расчеты по определению ресурсов хозяйствующих субъектов с применением новых информационных технологий; анализировать структуру и состояние планов хозяйствующих субъектов различных отраслей; проводить основные расчеты, применяя инструкции; составлять финансовые документы организации и их анализировать.

- **Владеть:** навыками систематизирования и моделирования экономических явлений и процессов; выполнения технико-экономические расчетов показателей деятельности предприятий; определения количественного влияния на них различных факторов

Содержание дисциплины:

1. Теория анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
2. Анализ и оценка хозяйственной деятельности предприятия.
3. Анализ и оценка финансовой деятельности предприятия.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: курсовой проект, экзамен.

Проектирование гостиничной деятельности

Цель изучения дисциплины: формирование профессиональных компетенций, связанных с освоением теоретических основ проектирования гостиничной деятельности, использованием нормативно-технической базы для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта, организацией работы по проектированию гостиничных предприятий и других средств размещения.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.17.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-2, ПК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: особенности и виды гостиничного продукта, характеристики номерного фонда, основное содержание проекта строительства гостиничного предприятия, систему технологических расчетов, позволяющих более точно принимать планировочные решения; порядок и стадии проектирования.

- **Уметь:** использовать методы технологических расчетов и принципы разработки объемно-планировочных решений средств размещения; применять современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности, производить планировку и оснащение рабочих мест в соответствии с требованиями НОТ;

- **Владеть**: навыками зонирования гостиничного предприятия на начальном этапе проектирования; навыками разработки организационных мер деятельности гостиничного предприятия

Содержание дисциплины

1**.**Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.

2. Проектирование гостиничного продукта.

3. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.

4. Состав и содержание проекта. Организация проектирования.

5. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов.

6. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

7. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения

8. Объемно-планировочные и конструктивные решения зданий и сооружений гостиницы.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: дать теоретические основы и практические навыки для решения практических вопросов и основных задач эффективного налаживания отношений и взаимосвязей с клиентами (покупателями, поставщиками, партнерами) для ведения и расширения гостиничного и ресторанного бизнеса.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.18.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-1, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; систему маркетинга, особенности продвижения услуг; структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; теоретические основы,

метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; правовые нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- **Уметь**: оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя и выделять главные психологические особенности потребителя; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг.

- **Владеть:** методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; навыками работы с информационными системами; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе.

Содержание дисциплины:

1.Понятие и виды клиентов их классификация.

2. Этапы работы с клиентом.

3.Понимание клиентов и их потребностей.

4.Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами.

5.Понятие формирования и управления взаимоотношениями с клиентами. 6.Функции управления взаимоотношениями с клиентами.

7. Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами.

8.Понятие лояльности клиентов.

9.Программы управления лояльностью клиентов.

10.Методы повышения лояльности клиентов.

11.Измерение степени удовлетворенности клиентов.

12.Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов.

13.Анализ ABC. Классификация клиентов (покупателей, партнеров)

14. Анализ стадий взаимоотношений с клиентами.

15.Календарь пользователя товаров и услуг сферы сервиса. Планирование событий, процессов и напоминаний о них клиентам.

16.Формы документов, отчетов и обработки подсистем управления взаимоотношениями с клиентами.

17.Продажа товаров и услуг в сфере сервиса, применение скидок, наценок, оптовая и розничная торговля из неавтоматизированных и автоматизированных торговых точек.

18. Особенности комиссионной торговли для клиентов.

19.Управление взаиморасчетами с контрагентами и подотчетными лицами. Детализация взаиморасчетов.

20.Контроль кредиторской и дебиторской задолженности клиентам, партнерам.

21.Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы.

22.Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса.

23.Виды стратегий («административная», «маркетинговая», «инвестиционная» (или «продуктовая») и «клиенториентированная») и их роль в формировании клиентурных отношений.

24.Клиентоориентированность и ИТ.

25.Единый профиль клиента. Единый комплексный инструмент для оценки ценности клиента.

26. Единая стратегия и инструмент ведения продаж товаров и услуг. Единая система мотивации продавцов.

27.Повышение лояльности клиентов в сфере сервиса: кросс-продажи, прогнозирование и снижение рисков, единые стандарты обслуживания, единая история коммуникаций с клиентом, единый инструмент обслуживания клиентов.

28.Использование программных продуктов «1С: CRM СТАНДАРТ», «1С: CRM ПРОФ», «1С: CRM КОРП» для формирования и управления клиентской базой в сфере сервиса

29.Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес- процессов в сфере сервиса.

30. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их по шаблону и создания новых карт бизнес-процессов.

31.Создание регламента работы с клиентами по продажам, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений.

32.Учет истории контактов с клиентами. Регистрация интересов клиентов. Диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени. 33.Оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.

34.Выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов. 35.Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов

36.Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).

37.Просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в «календаре», подбор участников встреч с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), 38.Цветовое отображение событий в календаре, использование графиков работы пользователей.

39.Резервирование и планирование занятости ресторанных, гостиничных комплексов, ведение «Списка дел и мероприятий» с возможностью резервирования из него времени в календаре.

40.Регулярное планирование контактов (совещаний, конгрессов, выставок, ярмарок, встреч и т.д.).

41.Понятие и принципы маркетинга клиентурных отношений.

42.Модели управленческих отношений в организации.

43. Анализ прибыльности от клиентов.

44.Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанного бизнеса, а также банковских услуг.

45. Особенности проведения маркетинга отношений клиентов в сфере сервиса. Этапы процесса внедрения маркетинга отношений

46.Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента.

47.Обзор CRM-решений в России.

48.Рынок CRM-решений за рубежом.

49.Особенности управления отношениями «служащий – клиент». Алгоритм построения системы реагирования на жалобы.

50.Этапы эффективного проведения переговоров

51.Понятие эффективности управления взаимоотношения с клиентами.

52.Методы расчета эффективности управления взаимоотношения с клиентами.

53.XRM - eXtended RM, расширенное управление отношениями.

54.CEM -customer experience management - управление видением заказчика или управление клиентским опытом

55. eBRM (electronic business relationship management) - Internet-коммуникации - управление отношениями не только с клиентами, но и с партнерами, а также с собственными сотрудниками.

56.Индивидуальный подход к каждому клиенту PCM (Personal Customer Management).

57.Мониторинг социального веба, сбор информации о контактах из социальных сервисов, управление сообществом клиентов/партнеров, сбор отзывов и идей от клиентов.

58. Науки на стыке с клиентологией (сервисология, мерчандайзинг, маркетинг).

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Организация хозяйственных связей в сервисе

Цель изучения дисциплины: изучить экономические, организационные, коммерческие, финансовые и другие отношения, возникающие в процессе хозяйственной деятельности при закупке, продаже и поставках товаров и услуг предприятий сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.19.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-3, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: сущность и порядок регулирования хозяйственных связей в сфере сервиса; порядок заключения и исполнения договоров; главные этапы выбора поставщика.

- **Уметь**: планировать и организовывать хозяйственные связи предприятий сервиса; определять объемы оптовых закупок и продаж товаров; проводить коммерческие переговоры, заключать договора купли-продажи; организовать и управлять торговыми процессами и операциями в предприятиях торгово-посреднического звена и розничной торговли; управлять товарными запасами на предприятиях сервиса; формировать оптимальный торговый ассортимент и применять методы ценообразования.

- **Владеть**: технологией оформления хозяйственных связей на предприятиях сервиса.

Содержание дисциплины

1. Хозяйственные связи как основа материально-технического снабжения предприятия сервиса

2 . Экономико-правовое регулирование товарной политики

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: курсовая работа, экзамен.

Государственное регулирование и контроль сферы сервиса

Цель изучения дисциплины: изучение теоретических основ государственного регулирования и получение практических навыков в сфере правового обеспечения сервиса, формирование навыков правового анализа ситуаций для повышения эффективности деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.20.).

Формируемые компетенции: ОК-6, ОПК-1, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- **Знать:** нормативно-правовые документы, регулирующие вопросы управления и контроля в сервисной деятельности; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- **Уметь**: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам.

- **Владеть**: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Содержание дисциплины

1. Цели и задачи государственного регулирования в сервисной деятельности.
2. Система нормативных источников в сфере сервиса.
3. Основы и направления государственного регулирования в сервисе.
4. Контроль в сфере сервиса.

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Технология ресторанного сервиса

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся теоретических знаний и навыков выбора форм и методов обслуживания в зависимости от концепции и типа предприятия, средств продвижения ресторанов на рынке, работы с обслуживающим персоналом для дальнейшего использования их в своей профессиональной деятельности

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.21.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-2, ПК-1, ПК-2, ПК-5, ПК-6, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: предоставляемые виды услуг в ресторанах; профессиональные требования к персоналу ресторанов; типы и виды ресторанов, их классификацию; основные формы и методы обслуживания; виды приемов и банкетов; требования к обслуживающему персоналу; виды и средства продвижения ресторанов на рынке; методы изучения потребительского спроса; правила составления меню;

- **Уметь**: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять

различные виды меню; входить в контактную зону с клиентами и сотрудниками; проявлять гостеприимство;

- **Владеть**: технологией обслуживания клиентов; методами изучения потребительского спроса; приемами и методами работы с обслуживающим персоналом по увеличению ценности услуги.

Содержание дисциплины:

1. Теоретические основы ресторанного сервиса

1.1. Ресторанный бизнес и перспективы его развития

1.2. Специфика ресторанных услуг и классификация ресторанов

1.3 Маркетинг в ресторанном бизнесе

2. Обслуживание в ресторанах

2.1. Формы и методы обслуживания в ресторанах

2.2. Обслуживающий персонал. Основные категории. Требования к персоналу.

2.3. Продвижение услуги питания ресторана.

2.4. Контроль за деятельностью ресторана. Повышение качества обслуживания

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Безопасность и лицензирование услуг

Цель изучения дисциплины: сформировать у обучающихся комплексные знания по вопросам обеспечения безопасности предприятий сервиса, клиентов и обслуживающего персонала и дать систему теоретических знаний и практических навыков в области формирования и осуществления лицензионной политики в сфере услуг.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.22.).

Формируемые компетенции: ОК-8, ОПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса, цели, задачи и принципы лицензирования в сфере услуг; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности в сфере услуг, принципы и методику осуществления лицензионной политики в сфере услуг; порядок осуществления деятельности по лицензированию; понятие качества и безопасности товаров, работ и услуг.

- **Уметь**: организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий сервиса, оказывать первую медицинскую помощь; оказывать консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.

- **Владеть:** навыками обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях, навыками составления претензий, необходимых для реализации права потребителя на защиту.

Содержание дисциплины

1. Основы безопасности
2. Технические средства и системы безопасности предприятий сервиса
3. Безопасность на транспорте
4. Права потребителей

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися методологических основ и методических подходов к определению основных характеристик потребительской стоимости товаров и услуг, управлению ассортиментом и номенклатурой товаров, оценкой их качества, информационным и правовым обеспечением.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.23.).

Формируемые компетенции: ОК-6, ОПК-1, ПК-10, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; номенклатуру и ассортимент потребительских товаров; основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса; основы стандартизации в сфере услуг;

-**Уметь**: осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных документов, контрактов, договоров и соглашений; участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств измерений, применяемых при экспертизе качества потребительских товаров и услуг; использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники.

-**Владеть**: методами оценки качества услуг; нормативно-техническими документами, необходимыми для проведения экспертизы услуг.

Содержание дисциплины:

1. Экономико-теоретические основы экспертизы в сфере услуг
2. Технология проведения экспертизы услуг и товаров

3. Правовые основы экспертизы и сертификации услуг

Трудоемкость учебной дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

Б1.В.ДВ Дисциплины по выбору

Элективные курсы по физической культуре и спорту

Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции: ОК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности, основы физической культуры и здорового образа жизни.

- **Уметь**: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.

- Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке)

Содержание дисциплины:

1. Легкая атлетика
2. Баскетбол

3. Гимнастика

4. Лыжная подготовка

5. Волейбол

Трудоемкость учебной дисциплины: 328 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

История и теория услуг

Цель изучения дисциплины: овладение обучающимися теоретическими знаниями, приобретение умений и формирование компетенций в области истории и теории услуг, необходимых в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.1.1.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОК-5, ПК-1, ПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- **Знать**: эволюцию сервиса в историческом процессе; о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности; основные положения организации сервисной деятельности, стратегии и тактики её осуществления в условиях рыночной экономики.

- **Уметь:** применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, использовать знания истории и теории сервиса в профессиональной деятельности.

- **Владеть**: основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

1. Эволюция сервиса в историческом процессе

2. Основы теории услуг

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Человек и его потребности

Цель изучения дисциплины: овладение обучающимися комплекса знаний о человеке как о социально-природном существе, движущем механизме реализации общественного потенциала, а также рассмотрение основных подходов к человеку с учетом его потребностей, особенностей функционирования сферы сервиса в условиях рыночной экономики.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.1.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины
В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни; основные и индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания;
- **Уметь**: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- **Владеть** навыками логического мышления, критического восприятия информации; основами формирования социальных отношений в обществе.

Содержание дисциплины

1. Историко-философские и Современные представления о сущности и природе человека, роли его Потребностей.

2. Потребности как фактор Социальной активности

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Инфраструктура рынка услуг и сервиса

Цель изучения дисциплины: теоретические основы и практические навыки обучающимся для решения практических вопросов и основных задач эффективного использования инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов для оказания эффективных услуг и качественного сервиса.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.2.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; виды информационного обслуживания, устройства, основы для электронной обработки информации; основы рыночной экономики; структуру малого и среднего предпринимательства в ресторанно-гостиничном бизнесе; теоретические основы метрологии, стандартизации сертификации, порядок подтверждения соответствия; правовые, нормативно-технические и

организационные основы безопасности жизнедеятельности; средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- **Уметь:** применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; проводить исследования инфраструктуры рынка услуг и сервиса; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам.

- **Владеть**: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; навыками работы с информационными системами; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе; основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

Содержание дисциплины:

1.Сущность организации производственного процесса в гостиничном и ресторанном комплексе.

2.Особенности рынка услуг и сервиса. Процесс оказания услуг и сервиса.

3.Организации сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект их правовые формы хозяйственной деятельности.

4.Структура и состав инфраструктуры предприятия.

5.Производственный и технологический процессы как основа проектирования организаций сервиса

6.Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям, нагрузки и их воздействие на ОПФ гостиничных и ресторанных комплексов.

7.Основные положения проектирования объектов инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов.

8.Методы расчета основных показателей технологических решений гостиничных и ресторанных комплексов.

9. Основные требования и методы планировки производственных цехов условные обозначения и общие правила размещения оборудования.

10. Методы разработки планировок и монтаж оборудования

11.Общие требования и принципы компоновки гостинично-ресторанных комплексов. 12.Конструктивные элементы зданий и сооружений.

13.Техническое обслуживание строительных конструкций зданий и сооружений.

14.Расчет количества оконных проемов.

15.Стационарные солнцезащитные устройства.

16.Услуги инфраструктуры отопления.

17.Требования, предъявляемые к системам отопления.

18.Классификация систем отопления. Потери тепла отапливаемыми помещениями. Нагревательные приборы.

19.Пар как теплоноситель в системах отопления. Устройство паровых систем отопления.

20.Техническая эксплуатация систем отопления.

21.Инфраструктура водоснабжения предприятий сервиса.

22.Состав зданий и сооружений систем водоснабжения. Системы внутреннего водопровода холодной воды. Горячее водоснабжение.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

Документационное обеспечение профессиональной деятельности на рынке услуг и сервиса

Цель изучения дисциплины: дать обучающимся представление об управлении документами на предприятии, организации документооборота, сформировать и развить профессиональные умения и навыки использования программных комплексов документооборота и делопроизводства в практическую деятельность.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.2.2.).

Формируемые компетенции: ОК-3.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: законодательные акты и нормативно-методические документы, регламентирующие делопроизводство; принципы функционирования делопроизводственной службы, ее структуру, задачи, функции, должностной и численный состав; виды и разновидности документов, требования к составлению бланков документов, оформлению реквизитов документов; особенности организации труда работников аппарата управления; прогрессивные технологии ведения делопроизводства.

- **Уметь**: классифицировать и составлять управленческие документы различных видов; управлять совершенствованием документооборота и делопроизводства; разрабатывать информационные макеты для ведения электронного документооборота; принимать решения по порядку и контролю исполнения документов; оформлять организационные и распорядительные документы.

- **Владеть**: особенностями языка и стиля служебных документов; умением своевременного регулирования прохождением документов в организации; методами

организации электронного документооборота; принципами анализа эффективности работы службы делопроизводства.

Содержание дисциплины

1. Деловой документооборот.

1.1.Основные положения по организации делопроизводства на предприятии деятельности».

1.2.Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов.

1.3.Основные документы управления.

1.4.Современное деловое письмо.

1.5.Основные принципы работы с документами.

1.6.Систематизация и хранение документов.

Трудоемкость учебной дисциплины: 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Экономика

Цель изучения дисциплины: ознакомить обучающихся с методологическими и методическими основами экономики современного предприятия в условиях рыночных отношений, управлением экономической инфраструктурой, повышением качества и эффективности товаров и услуг, выявлением резервов и возможностей.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.3.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: понятие рыночной экономики и место предприятий сервиса как субъектов хозяйствования; ресурсы предприятия и показатели эффективного их использования; издержки производства и обращения предприятия; доходы и прибыль предприятий; алгоритм оценки эффективности предприятий;

- **Уметь**: рассчитывать основные показатели работы предприятия; соотнести организационно-правовые формы предприятия и результаты его деятельности; использовать методы расчета эффективности работы предприятия;

- **Владеть:** навыками расчета основных экономических показателей деятельности предприятия.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Предприятие в системе рыночных отношений

Раздел 2. Ресурсы предприятия: основные фонды, оборотные средства, трудовые ресурсы. Показатели эффективного их использования

Раздел 3. Издержки производства и обращения предприятия

Раздел 4. Доходы и прибыль предприятия. Оценка эффективности.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Социальная психология

Цель изучения дисциплины: дать обучающимся систематизированные знания по актуальным проблемам: личности, власти, подчинения и ответственности, межличностной коммуникации, социального познания, социального влияния, социальных установок и т.д.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.3.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ПК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: историю формирования социально-психологических идей, социально-психологические теории, закономерности общения и взаимодействия людей.
- **Уметь**: применять в профессиональной деятельности представление о соотношении категорий общение и деятельность, об общении как коммуникации, интеракции и перцепции, о психологии групп, о проблемах личности в социальной психологии.
- **Владеть**: навыками анализа механизмов мотивации, усвоения информации, принятия решений; владеть навыками разрешения и анализа конфликтных ситуаций.

Содержание дисциплины:

1. Теоретические и эмпирические основания социальной психологии.
2. Психология масс и социальная психология.
3. Человеческая индивидуальность и социальная психология личности.
4. Самосознание и поведение.
5. Социальное восприятие и понимание.
6. Межличностная коммуникация.
7. Вербальные средства коммуникации.
8. Невербальные средства коммуникации.
9. Проблема сочетания каналов коммуникации и ложь.
10. Социальное влияние.
11. Социальная установка и поведение.
12. Изменение установок: теория и практика.
13. Психология и поведение групп.
14. Групповые процессы.
15. Межгрупповые отношения.
16. Социальные стереотипы предубеждения и дискриминация.
17. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Инновационная деятельность в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: овладение обучающимися теоретическими знаниями, приобретение умений и формирование компетенций в области инновационной деятельности в сфере сервиса, необходимых в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.5.1.).

Формируемые компетенции: ОК-5, ОПК-1, ПК-2, ПК-10.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-**Знать**: теоретические и методологические основы инновационной деятельности; технологию и принципы инновационной деятельности; содержание инновационных процессов в сфере сервиса; основы планирования, организации и управления инновационной деятельностью предприятий сервиса.

- **Уметь**: выбирать инновационные подходы к проектированию деятельности предприятий сервиса; планировать издержки и финансовые результаты инновационной деятельности предприятий сервиса; составлять перспективные инновационные проекты в сфере сервиса.

- **Владеть**: навыками инновационной деятельности в сервисе.

Содержание дисциплины:

1. Сущность и содержание инноваций
2. Понятие инновационной политики
3. Инновационные процессы в сфере сервиса
4. Инновационный проект и его реализация в сфере сервиса

5. Управление инновационными проектами в сфере сервиса

6. Использование новых ресурсов в сфере сервиса

7. Инновации в организации производства и потребления услуг

8. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Техническое оснащение

ресторанных и гостиничных комплексов

Цель изучения дисциплины: формирование обучающимися знаний по устройству и эксплуатации различных видов внутренних инженерных систем и оборудования, необходимых для гостинично - ресторанных комплексов, и приобретение практических навыков при решении ряда задач, связанных с техническим оснащением предприятий, эффективностью использования технических средств и расходуемых ими топливно-энергетических и водных ресурсов.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.5.2.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОК-4, ОК-8.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающий должен:

- **Знать**: основные виды оборудования, используемого в зданиях туристских предприятий и гостинично-ресторанных комплексах (подъемно-транспортное, холодильное, торгово-технологическое, электрическое и др.), их принцип действия, достоинства и недостатки; овладеть методами подбора и расчета потребного количества оборудования;

- **Уметь**: определить годовой экономический эффект от замены оборудования или системы и сделать выводы об эффективности эксплуатации действующего

оборудования или системы и целесообразности их замены на новые виды; правильно определить эксплуатационные затраты топливно-энергетических и водных ресурсов и расходуемых на них денежных средств;

- **Владеть**: методами подбора и расчета потребного количества оборудования.

Содержание дисциплины:

Учебная программа дисциплины «Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов» включает в себя разделы, связанные с ознакомлением устройства и эксплуатации внутренних инженерных систем отопления, водоснабжения, канализации, вентиляции, энергоснабжения зданий гостинично-ресторанных комплексов, а также различных видов оборудования, необходимых для обеспечения жизнедеятельности указанных объектов (подъемно- транспортного, холодильного, торгово-технологического оборудования и др.).

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Программные средства офисного назначения в сервисе

Цель изучения дисциплины: сформировать глубокие теоретические знания в области профессионального владения персональным компьютером, формируются умения читать специальную литературу и использовать полученные знания в своей дальнейшей профессиональной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.6.1.).

Формируемые компетенции: ОК – 2, ОПК-1, ОПК – 3, ПК-5.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:

- **Знать:** основные категории, изучаемые в учебной дисциплине (динамический обмен данными, технологии OLE, консолидация, тренд, оптимизация, VBA, макросы, база данных, фильтр, планировщик задач и пр.); концепцию электронного офиса, этапы создания документа; функциональные возможности и особенности средств офисного назначения; способы: минимизации затрат; регулирования процессов обработки, анализа и хранения информации; распознавания и оценивания опасности разных видов с учетом общепринятых критериев;

- **Уметь*:*** автоматизировать решения экономических задач (начисление процентных ставок, анализ инвестиций, и т.п.); прогнозировать и анализировать распределения ущерба в отдельном договоре и в портфеле; моделировать информационный процесс; создавать и работать с базами данных; создавать, редактировать, оформлять документ в соответствии с требованиями и стандартами; работать с расписанием, контактами и задачами, вести запись дел; использовать типовые программные продукты, ориентированные на решение научных, проектных задач; находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и самостоятельно принимать решения.

- **Владеть*:*** навыками: применения программных средств при решении офисных задач; разработки проектов профессиональной деятельности с использованием офисных технологий; сбора, хранения, обработки и оценки информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью, практическим опытом решения задач прогнозирования, анализа, оптимизации бизнес-процессов.

Содержание дисциплины:

1. Функциональные возможности программных средств офисного назначения
2. Автоматизация работы в Microsoft Excel
3. Технологии информационного моделирования
4. Технология хранения, поиска и сортировки информации
5. Информационные сети. Электронный обмен данными.

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Информационное обеспечение коммерческой деятельности

Цель изучения дисциплины: базовая подготовка студентов в области практического применения информационных технологий в коммерческой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.6.2.).

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-**Знать*:*** информационное программное обеспечение предприятия; автоматизацию управления документооборотом; маркировку, информационные знаки, штриховое кодирование; информационно-поисковые системы и базы данных, используемые в сервисе.

- **Уметь*:*** работать с информационными базами данных, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров; применять методы сбора, хранения, обработки и анализа информации для организации и управления сервисной деятельностью; проводить информационно – аналитическую работу; программировать средства офисного назначения.

- **Владеть*:*** современными средствами реализации информационных процессов, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров.

Содержание дисциплины:

1. Общие сведения об информационных технологиях. Автоматизированные рабочие места.

2. Интегрированные информационные системы

3. Проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ

4. Информационные сети. Электронный обмен данными.

5. Модели экономических задач. Принятие решений при помощи программного обеспечения.

Трудоемкость учебной дисциплины: 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Управление качеством сервиса

Цель изучения дисциплины: дать теоретические основы и практические навыки выпускникам направления «Сервис» по организации управления качеством на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов, как единой системы качества, соответствующей рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.7.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ОПК-2, ПК-2, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** роль, место знаний по дисциплине в современном обществе и сфере ресторанного и гостиничного сервиса; основные базовые концепции и идеологию всеобщего управления качеством; основные понятия качества и исторические пути развития систем качества; основные понятия систем управления качеством и их модели.

- **Уметь:** использовать стандарты ИСО 9000 и другую нормативную документацию при управлении качеством на предприятиях сервиса; применять законодательство в области качества; работать с нормативными документами.

- **Владеть:** опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, стандартами ИСО серии 9000 необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе по разработке систем качества на предприятиях сервиса.

Содержание дисциплины:

1 Сущность качества и его роль и место в деятельности организации

1.1. Понятие качества

1.2. Показатели качества

1.3. Роль качества в деятельности организации

2 Всеобщее управление качеством: идеология и практика

2.1.История возникновения и основные идеи TQM

2.2. Основные принципы TQM

2.3. Роль TQM в деятельности организации

2.4.Преимущества TQM

3. Система управления качеством на предприятии сферы услуг

3.1. Понятие системы управления качеством: основные термины, организационно-функциональная структура, характер взаимосвязей.

3.2. Основные этапы создания системы качества в организации СУ

3.3. Функционирование системы качества на предприятии СУ.

3.4. Проблемы создания и функционирования системы качества на предприятиях СУ и пути их решения

4 Исторический и зарубежный опыт управления качеством в сфере услуг

4.1. Отечественный опыт управления качеством в СУ: достижения и проблемы.

4.2. Зарубежный опыт управления качеством в СУ: основные модели.

5 Сертификация систем качества

5.1. Понятие и классификация признаков сертификации систем качества

5.2.Оценка результативности систем управления качеством в СУ

6. Защита прав потребителей товаров и услуг

6.1. Правовая основа защиты прав потребителей в России и за рубежом.

6.2. Проблемы защиты прав потребителей товаров и услуг и пути их решения.

Трудоемкость учебной дисциплины: 252 часа, что составляет 7 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, курсовая работа, экзамен.

Управление персоналом предприятия в сфере сервиса

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических основ и практических навыков решения основных задач управления персоналом и эффективного использования способностей сотрудников на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.7.2.).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-12.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-**Знать:** внешнюю и внутреннюю среду предприятия или организации, ключевые элементы и оценивать их влияние на предприятие, организацию персонала; состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности предприятия или организации в персонале; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию организации труда персонала; методы разработки и реализации программы профессионального развития персонала и оценивать их эффективность; методы оценки рисков, социальную и экономическую

эффективность принимаемых решений в управлении персоналом; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию мотивации и стимулированию персонала предприятия или организации; использовать различные методы текущей деловой оценки (в т.ч. аттестации) персонала.

- Уметь: реализовывать основные управленческие функции в сфере управления персоналом; разрабатывать и реализовывать стратегии управления персоналом; анализировать экономическую и социальную эффективность деятельности подразделений по управлению персоналом.

- Владеть: современными технологиями управления поведением персонала.

Содержание дисциплины:

1. Сущность, содержание, предмет науки управления персоналом и этапы ее становления
2. Планирование персонала
3. Оценка персонала
4. Оплата труда и компенсации
5. Оценка эффективности управления персоналом
6. Повышение квалификации. Планирование и развитие карьеры
7. Мотивация результатов труда персонала. Системы оплаты труда, компенсаций
8. Оценка эффективности систем управления персоналом

Трудоемкость учебной дисциплины: 252 часа, что составляет 7 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, курсовая работа, экзамен.

Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе

Цель изучения дисциплины: изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.8.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, **О**ПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать**: понятие и сущность событийных мероприятий порядок проведения событийных мероприятий, основные этапы сервисного обслуживания событийных мероприятий.
- **Уметь:** планировать и организовывать событийные мероприятия в гостиничном и ресторанном бизнесе; разрабатывать концепцию событийных мероприятий в соответствии с целями и задачами клиента, управлять сервисным обслуживанием событийных мероприятий.
- **Владеть**: технологией обслуживание событийных мероприятий

Содержание дисциплины

1. Понятие и сущность событийных мероприятий.
2 . Совещание и его сервисное обслуживание
3.Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках
4.Сервисные услуги, предоставляемые на выставках
5.Специфика сервисного обслуживания конференций
6. Управление сервисными мероприятиями

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников

Цель изучения дисциплины: изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.8.2.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** сущность организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников, этапы проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

- **Уметь:** планировать и организовывать шоу-программы и праздники; разрабатывать концепцию и программу шоу-мероприятий и праздников соответствие с целями и задачами клиента, осуществлять подбор артистов для шоу-программ и праздников, осуществлять музыкальное и материально-техническое обеспечение шоу-программ и праздников.

- **Владеть:** навыками организации шоу-программ и корпоративных и семейных праздников.

Содержание дисциплины:

1. Организация праздников как сфера сервиса.

2.Основные этапы организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

3. Технология проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Организация бизнес-планирования в сервисе

Цель изучения дисциплины: изучение социально-экономических, организационных и финансовых аспектов перспективного и текущего планирования предприятия, основой которого является продвижение товаров и услуг от производителя к потребителю посредством обмена.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.9.1.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-2.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** назначение, виды бизнес-планов и основные требования к ним. Методики и методы составления бизнес - плана. Структура бизнес-плана.
- **Уметь**: определять перечень необходимой информации для составления бизнес-плана, собирать и обрабатывать полученную информацию в соответствие с целями с требованиями бизнес-плана. Эффективно представлять полученные результаты в письменной и устной форме.
- **Владеть**: методами сбора и обработки коммерческой информации, необходимой для обоснования бизнес - проектов.

Содержание дисциплины:

1. Назначение, методики и основные требования к составлению бизнес-планов в сервисе
2. Маркетинговое планирование в бизнес-проекте
3. Производственное и организационное планирование в бизнес-проекте
4. Финансово-экономическое обоснование бизнес-плана
5. Риски в сервисной деятельности

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часа, что составляет 6 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Организация бизнес-коммуникаций в сервисе

Цель изучения дисциплины: обеспечить необходимый теоретический и практический уровень подготовки обучающихся к коммуникациям в сфере деловых отношений

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.9.2.).

Формируемые компетенции: ОК-3, ОПК-3, ПК-9.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** типы и виды речевой коммуникации, стили речи и их использовании; этику сферы сервиса и услуг; этику получаемые в результате освоения дисциплины партнерских отношений; эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.
- **Уметь:** работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; совершенствовать речемыслительную деятельность; находить пути благоприятного взаимодействия; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.
- **Владеть:** особенностями общения в профессиональной сфере; стилями общения при оказании сервисных услуг; сущностью этикетного регулирования внешних форм поведения; основными формами эмоционального сближения в процессе общения; умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Содержание дисциплины:

1. Понятие бизнес-коммуникаций.
2. Эффективность бизнес-коммуникации.

3. Проведение переговоров с партнерами.

4. Выступление перед аудиторией.

5. Деловая переписка.

Трудоемкость учебной дисциплины: 216 часов, что составляет 6 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой, экзамен.

Развитие сбытовой деятельности в сервисе

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления сбытовой деятельности на профессиональном уровне, освоение методики сбыта товаров и услуг; формирование умений и навыков оценки эффективности сбытовой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.10.1.).

Формируемые компетенции: ОК-2, ПК-1, ПК-2, ПК -11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** понятийный аппарат предмета; принципы сбытовой деятельности, цели и сущность сбытовой деятельности; методы выбора каналов сбыта;
- **Уметь:** осуществлять сбытовую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности;
- **Владеть**: навыками осуществления сбытовой деятельности в сервисе.

Содержание дисциплины:

1. Основные понятия и сущность сбытовой деятельности в сервисе.
2. Методологические основы сбытовой деятельности в сервисе.
3. Эффективность сбытовой деятельности в сервисе.

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Эффективность коммерческой деятельности

Цель изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления коммерческой деятельности на профессиональном уровне, освоение методики реализации предпринимательской идеи; формирование умений и навыков оценки эффективности коммерческой деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В. ДВ.10.2.).

Формируемые компетенции: ОК-1, ОПК-3, ПК-6.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** понятийный аппарат предмета; законы коммерческой деятельности, цели, принципы и сущность коммерческой деятельности; методы оценки и повышения эффективности коммерческой деятельности;
- **Уметь:** осуществлять коммерческую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности.
- **Владеть:** навыками оценки и повышения эффективности коммерческой деятельности.

Содержание дисциплины:

1. Основные понятия и сущность коммерческой деятельности
2. Методологические основы коммерческой деятельности
3. Эффективность коммерческой деятельности

Трудоемкость учебной дисциплины: 144 часа, что составляет 4 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Блок 2. «Практики»

Б2.У.1 Учебная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Цель практики: является формирование общего представления о профессиональной деятельности бакалавра в современных условиях хозяйствования. В ходе практики студенты расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин курса; изучают современное предприятие сервиса, порядок управления предприятием.

Место практики в учебном плане: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков относится к блоку Б 2 «Практики» учебного плана (Б2.У.1).

Формируемые компетенции: ОПК-1, ПК-6, ПК-8, ПК-11.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики: в результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

– организационно-правовые формы предприятия сервиса;

– системы управления предприятием сервиса;

– ассортимент, ассортиментную политику предприятия сервиса;

– организационную структуру управления предприятием сервиса;

– производственную структуру предприятия общественного питания;

– источники инвестиций в предприятие;

– основные технико-экономические показатели предприятия;

– состояние отрасли, в которой работает предприятие, тенденции развития предприятия внутри отрасли; факторы, влияющие на деятельность предприятия;

– маркетинг предприятия;

– сведения о реконструкции; характеристику сырья, материалов, полупродуктов и энергоресурсов; основные возможные неполадки в технологическом процессе производства; охрана окружающей среды;

– кадровую политику; систему общей и профессиональной подготовки кадров; адаптацию работников на предприятии; оплату и стимулирование труда; оценку деятельности и аттестацию кадров;

– показатели, характеризующие экономическую эффективность деятельности предприятия сервиса.

Уметь:

– анализировать технико-экономические показатели деятельности предприятия сервиса;

– анализировать показатели, характеризующие экономическую эффективность деятельности предприятия;

– оценивать состояние отрасли, в которой работает предприятие, тенденции развития предприятия внутри отрасли; факторы, влияющие на деятельность предприятия;

– оценивать мощность производства;

– оценивать кадровую политику предприятия;

– оценивать маркетинг предприятия.

Владеть:

- методами оценки результатов деятельности предприятия сервиса;

- приемами по улучшению качества предоставляемых услуг.

Содержание практики:

1. Учебно-ознакомительный этап

   - Формирование общего представления о предприятии сервиса;

   -Организационно-правовая форма, основные положения устава, структура управления и перечень основных услуг предприятия сервиса, основные операции сервисного обслуживания.

2. Производственно-исследовательский этап

   - Особенности предоставления услуг на каждом этапе предприятия сервиса;

Общая трудоемкость дисциплины: 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Б2.П. Производственная практика

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Цель практики: формирование общего представления о профессиональной деятельности бакалавра в современных условиях хозяйствования. В ходе практики студенты расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин первого и второго курса; изучают современное предприятие сервиса, порядок организации предприятия сервиса, организации производства и управления предприятием.

Место практики в учебном плане:

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Б 2. П.1) входит в раздел «Б 2. Практики»

Формируемые компетенции: ОПК-4, ОПК-3, ОПК-2, ПК-6, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики: в результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- типовые технологии оказания услуг, ее описание;
- основные технико-экономические показатели и их динамику;
- общую структуру предприятия сервиса;
- производственную структуру предприятия сервиса, элементы;
- организацию процесса предоставления услуг предприятия сервиса;
- внутрипроизводственную логистику.

Уметь:

- анализировать технико-экономические показатели деятельности предприятия;
- оценивать производственную структуру предприятия (цеха); общую структуру предприятия: элементы;

– оценивать организацию производственного процесса предприятия;

– оценивать эффективность производственной деятельности;

– оценивать внутрипроизводственную логистику.

Владеть:

– методиками расчета экономической эффективности деятельности предприятия сервиса;

– навыками практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов;

– методами анализа экономических показателей деятельности.

Содержание практики:

1. **Характеристика услуг в гостинично-ресторанном комплексе.**

-Организационные мероприятия.

-Техника безопасности и противопожарные мероприятия;

-Специфика быстрого обслуживания клиентов в отелях

2. Характеристика услуг ресторанных комплексов.

- наименование услуг по питанию;

- наименование услуг по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;

-наименование услуг по реализации продукции;

- наименование услуг по организации обслуживания потребителей;

- наименование услуг по организации досуга;

- информационно-консультативные услуги.

3. Оборудование основных и вспомогательных помещений гостиничных комплексов

-Классификация и характеристика помещений гостиничного комплекса

- Анализ помещений.

4. Оборудование основных и вспомогательных помещений ресторанных комплексов

-Анализ помещений и их потребительских свойства.

5.Оформление территорий в гостинично-ресторанном комплексе.

-Методика экономической оценки мероприятий по оформлению ресторанных и гостиничных комплексов.

Общая трудоемкость практики: 324 часа, что составляет 9 зачётных единиц.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Научно-исследовательская работа

Цель научно-исследовательской работы: систематизация, расширение и закрепление профессиональных знаний, формирование у студентов навыков ведения самостоятельной научной работы, исследования и экспериментирования и компетенций, необходимых в профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Сервис».

Место научно-исследовательской работы в учебном плане: Научно-исследовательская работа относится к блоку Б 2 «Практики» учебного плана (Б2.П2).

Формируемые компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-4, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения научно-исследовательской работы: в результате прохождения практики обучающийся должен:

– *знать:* базовые основы профессиональных, специальных и естественнонаучных дисциплин для решения задач научно-исследовательской работы; нормативные документы и законодательные акты по организации системы менеджмента качества на предприятии (в организации); основы проектирования, организации и реализации решений по оптимизации системы менеджмента качества на предприятии (в организации).

– *Уметь:* самостоятельно организовывать и планировать научную работу; самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации; управлять процессом научного творчества, выбирать оптимальные методы для исследований; эффективно

работать индивидуально и в качестве члена и руководителя группы, состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций; демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре предприятия (организации); самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение периода выполнения научно-исследовательской работы; систематизировать материал для составления отчета, оформлять отчет в качестве документа, отражающего результаты исследований, защищать и отстаивать собственное мнение по полученным результатам

– *Владеть:* способами получения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных из разных областей общей и профессиональной структуры; навыками написания научно-технического текста, научных публичных выступлений и ведения научных дискуссий.

Содержание научно-исследовательской работы:

Адаптивно-производственный этап

-Организационные мероприятия

-Сбор и систематизация материала

Научно-исследовательский этап

-Проведение научных исследований (экспериментов)

-Оформление результатов научных исследований, подготовка отчета и его защита

Общая трудоемкость научно-исследовательской работы 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Преддипломная практика

Цель практики: закрепление теоретических знаний, полученных студентами за время обучения, приобретение необходимых практических навыков в организации сервисных процессов, для улучшения качества услуг предприятий гостинично-ресторанного комплекса, приобретение необходимых профессиональных компетенций для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» выполнению функций руководителя.

Место практики в учебном плане: Преддипломная практика (Б2.П.3) является разновидностью производственной практики (Б2.П) и входит в раздел «Б 2. Практики».

Формируемые компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики: в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- форму собственности сервисного предприятия (организации), его правовое положение и режим работы;
- структуру управления предприятия (организации), функции отдельных его подразделений и должностных лиц;
- функциональные обязанности должностных лиц руководящего звена.

Уметь:

- анализировать систему управления процессом оказания услуг и влияние этого на экономические показатели деятельности предприятия;
- определять уровень экономической эффективности деятельности предприятия (организации);
- осуществлять подбор и обработку фактического материала по теме выпускной квалификационной работы (индивидуальное задание).

Владеть:

– навыками практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов;

– методиками оценки экономической эффективности сервисного предприятия (организации).

Содержание практики:

1. **Аналитически-оценочный этап** (преддипломная практика)

– Анализ результатов экономической эффективности предоставления услуг персоналом и их влияние на экономические результаты деятельности предприятия сервиса (организации)

– Выполнение индивидуального задания.

Общая трудоемкость практики: 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Б 3

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ВЫПУСКНИКОВ ОПОП ВО

Цель ГИА: определение соответствия результатов освоения ОПОП ВО «Сервис гностичных и ресторанных комплексов» требованиям ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и готовности выпускников к осуществлению основных видов профессиональной деятельности, предусмотренных ОПОП ВО.

Место ГИА в учебном плане: Государственная итоговая аттестация входит в блок 3 (Б 3) «Государственная итоговая аттестация»

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОПК- 1,ОПК-2,ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, СПК -1,СПК-2,СПК-3,СПК-4,СПК-5,СПК-6,СПК-7.

Знания, умения и навыки, оцениваемые на ГИА (форма- выпускная квалификационная работа):

- знание учебного материала предмета (учебной дисциплины);
- умение выделять существенные положения предмета;
- умение формулировать конкретные положения предмета;
- умение применять теоретические знания для анализа конкретных экономических ситуаций и решения прикладных проблем;
- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.

Содержание ГИА:

защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Общая трудоемкость: 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

Форма аттестации: выпускная квалификационная работа.

ФТД

Организация обслуживания в гостиницах

Цель факультатива: раскрыть содержание, значение и методологические основы технолого-обслуживающего процесса производства гостиничного продукта в условиях высоко конкурентной борьбы; показать основные механизмы формирования и построения иерархии подчинённости, изучить механизмы видоизменения стандартных построений под быстротечные видоизменения внешних рыночных условий; проанализировать функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса. Рассмотреть роль высшего управленческого состава в деятельности отеля и сопоставить её со значимостью непосредственных производителей потребительских ценностей.

Место факультатива в учебном плане: дисциплина «Организация обслуживания в гостиницах» относится к блоку факультативы (ФТД 1).

Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-7, ПК-11, ОК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения факультатива: в результате изучения факультатива

Знать:

– Формы и методы обслуживания в гостиницах;
– Правила предоставления услуг в гостиницах;
– Требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц;
– Принципы и методы бизнес-обслуживания;
– Технологию приёма и размещения в гостиницах;

Уметь:

– Организовывать предоставление гостиничных услуг;
– Обеспечивать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;
– Оказывать услуги по приёму и размещению проживающих;
– Организовывать и проводить бизнес-мероприятие.

Владеть:

– навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Общая трудоемкость факультатива: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Организация обслуживания в гостиницах

Цель факультатива: подготовка обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности прикладного бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в овладении прогрессивными методами и формами организации производства, а также обслуживания потребителей в ресторанах, самостоятельность в принятии оптимальных решений в конкретных условиях.

Место факультатива в учебном плане: дисциплина «Организация обслуживания в ресторанах» относится к блоку факультативы (ФТД 2).

Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-7, ПК-11, ОК-4.

Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения факультатива: в результате изучения факультатива обучающийся должен:

Знать:

-структуру производства ресторана, его оперативное планирование и организацию;

-особенности, формы, средства и методы обслуживания потребителей;

Уметь:

-рассчитывать режимы технологических процессов, используя справочную литературу, правильно выбрать технологическое оборудование и выполнить расчет основных технологических процессов производства продукции питания;

-формулировать ассортиментную политику и разрабатывать производственную программу предприятий питания;

-организовывать работу производства предприятий питания и осуществлять контроль за технологическим процессом;

-разрабатывать нормативную документацию на продукцию питания с учетом современных достижений в области технологии и техники;

-обеспечивать эффективную работу предприятия питания по производству и реализации продукции;

Владеть:

-методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия питания;

Общая трудоемкость факультатива: 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП

5.1 Кадровое обеспечение

Подготовку ПОПО ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» осуществляют квалифицированные научно-педагогические работники. Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1(зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный № 20237) в действующей редакции.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет не менее 70%.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень или ученое звание (кандидат наук и доктор наук), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, составляет более 50%.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет более 10%.

5.2. Материально-техническое обеспечение

С учетом требований ФГОС ВО по данному направлению подготовки учебный процесс полностью обеспечен учебными аудиториями на 50-80 посадочных мест для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также кабинеты для самостоятельной работы и кабинет для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Данные кабинеты укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, аудио оборудованием с усилителем звука.

Материально-техническое оснащение включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, спортивный зал, мобильный тир.

Компьютерный класс во внеурочное время используется для самостоятельной работы обучающихся и оснащен компьютерной техникой с подключением к сети

«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Перечень кабинетов и лабораторий представлен в **приложении 4.**

5.3.Информационно-библиотечное обеспечение

ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к трем электронно-библиотечным системам, содержащим издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и к электронной информационно-образовательной среде образовательной организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа, обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» как на территории филиала, так и вне ее.

Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность одновременного доступа для 25 процентов, обучающихся по программе бакалавриата.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы. Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания. Обучающиеся имеют доступ к печатным изданиям через абонемент и читальный зал.

Обеспечение образовательного процесса ЭБС

ЭБС «Университетская библиотека online» правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью ООО «НексМедиа» (Ди). Договор об оказании информационных услуг №220-08/16 от 01.09.2016 на сумму 56 000руб. Доступ открыт с 01.09.16-28.02.17. Количество доступов – 1000.

ЭБС «Троицкий мост» правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Центр цифровой дистрибуции». Гражданско-правовой договор № 1810/16 от 14.11.2016 на сумму 67500 руб. Доступ открыт с 14.11.16г.-14.11.17г. Количество доступов – 500.

ЭБС «IPRbooks» правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Ай Пи Эр Медиа». Гражданско-правовой договор №2035/16 от 19.06.16 на сумму 95500 руб. Доступ открыт с 19.05.16г.-23.07.17г. Количество доступов – 1500.

Приложение 1

1. Календарный учебный график

Мес	Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь				Январь				Февраль				Март				Апрель				Май				Июнь				Июль				Август			
	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 2	3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 4	5 - 11	12 - 18	19 - 25	26 - 1	2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 1	2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 29	30 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 3	4 - 10	11 - 17	18 - 24	25 - 31	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 2	3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
I																		К	Э	Э	Э	К																	Э	Э	Э	У	У	К	К	К	К	К	К	К	К
II																		К	Э	Э	Э	К																		Э	Э	Э	П	П	К	К	К	К	К	К	К
III																		К	Э	Э	Э	К																	Э	Э	Э	П	П	П	П	К	К	К	К	К	К
IV																		К	Э	Э	Э	К												Э	Э	П	П	П	П	Д	Д	Пг	Г	К	К	К	К	К	К	К	К

2. Сводные данные

		Курс 1			Курс 2			Курс 3			Курс 4			Итого
		сем. 1	сем. 2	Всего	сем. 1	сем. 2	Всего	сем. 1	сем. 2	Всего	сем. 1	сем. 2	Всего	
	Теоретическое обучение	17	17	**34**	17	18	**35**	17	17	**34**	17	12	**29**	132
Э	Экзаменационные сессии	3	3	**6**	3	3	**6**	3	3	**6**	3	2	**5**	23
У	Учебная практика (концентр.)		2	**2**										2
	Учебная практика (рассред.)													
Н	Научно-исслед. работа (концентр.)													
	Научно-исслед. работа (рассред.)													
П	Производственная практика (концен					2	**2**		4	**4**		4	**4**	10
	Производственная практика (рассре													
Д	Выпускная квалификационная работ											2	**2**	2
Г	Гос. экзамены и/или защита ВКР											2	**2**	2
К	Каникулы	2	8	**10**	2	7	**9**	2	6	**8**	2	8	**10**	37
Итого		22	30	**52**	22	30	**52**	22	30	**52**	22	30	**52**	208
Студентов														
Групп														

Приложение 2

	Наименование	Формы контроля					Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ												Закрепленная кафедра	
									в том числе					Курс 1			Курс 2			Курс 3			Курс 4				
		Экзамены	Зачеты	Зачеты с оце	Курсовые про	Курсовые раб	По ЗЕТ	По плану	Контакт. раб.	СРС	Контроль	Экспертное	Факт	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Код	Наименование
15	История			6			72	72	51	21		2	2							2		2				1	Гуманитарных дисциплин
18	История России	1					144	144	51	57	36	4	4	4	4											1	Гуманитарных дисциплин
21	Философия	3					144	144	51	57	36	4	4				4	4								1	Гуманитарных дисциплин
24	Иностранный язык	3		12			288	288	153	108	27	8	8	5	2	3	3	3								1	Гуманитарных дисциплин
27	Основы социального государства			4			108	108	54	54		3	3				3		3							1	Гуманитарных дисциплин
30	Математика	23		1			288	288	136	80	72	8	8	6	2	4	2	2								2	Информационных и математических дисциплин
33	Информатика	12					252	252	85	95	72	7	7	7	2.5	4.5										2	Информационных и математических дисциплин
36	Экология	2		1			180	180	51	93	36	5	5	5	1	4										3	Естественнонаучных дисциплин
39	Сервисология	12					144	144	68	22	54	4	4	4	2	2										4	Сервиса и экономики сферы услуг
42	Сервисная деятельность	4			4		180	180	72	72	36	5	5				5		5							4	Сервиса и экономики сферы услуг
45	Психодиагностика	5					108	108	51	30	27	3	3							3	3					1	Гуманитарных дисциплин
48	Психологический практикум			8			72	72	48	24		2	2										2		2	1	Гуманитарных дисциплин
51	Профессиональная этика и этикет	1					108	108	51	30	27	3	3	3	3											1	Гуманитарных дисциплин
54	Информационные технологии в сервисе			12			108	108	68	40		3	3	3	1	2										2	Информационных и математических дисциплин
57	Менеджмент в сервисе	5					180	180	85	59	36	5	5							5	5					4	Сервиса и экономики сферы услуг
60	Маркетинг в сервисе			8			108	108	60	48		3	3										3		3	4	Сервиса и экономики сферы услуг
63	Основы предпринимательской деятельности	5					180	180	85	59	36	5	5							5	5					4	Сервиса и экономики сферы услуг
66	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	6			6		144	144	68	49	27	4	4							4		4				4	Сервиса и экономики сферы услуг
69	Метрология, стандартизация и сертификация	8		7			180	180	111	33	36	5	5										5	2	3	5	Товароведения и экспертизы качества
72	Безопасность жизнедеятельности			6			72	72	51	21		2	2							2		2				3	Естественнонаучных дисциплин
75	Физическая культура и спорт		4				72	72	72			2	2				2	1	1							7	Физической культуры
83	Правоведение			1			72	72	34	38		2	2	2	2											1	Гуманитарных дисциплин
86	Социология			4			72	72	36	36		2	2				2		2							1	Гуманитарных дисциплин
89	Русский язык и культура речи			1			72	72	34	38		2	2	2	2											1	Гуманитарных дисциплин
92	Педагогика и психология			3			72	72	34	38		2	2				2	2								1	Гуманитарных дисциплин
95	Культурология			1			72	72	34	38		2	2	2	2											1	Гуманитарных дисциплин
98	Политология	5					108	108	51	30	27	3	3							3	3					1	Гуманитарных дисциплин

	Наименование	Формы контроля					Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ												Закрепленная кафедра	
									в том числе					Курс 1			Курс 2			Курс 3			Курс 4				
		Экзамены	Зачеты	Зачеты с оце	Курсовые про	Курсовые раб	По ЗЕТ	По плану	Контакт. раб.	СРС	Контроль	Экспертное	Факт	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Код	Наименование
101	Техника и оргтехника в сервисе	4		3			216	216	121	68	27	6	6				6	4	2							2	Информационных и математических дисциплин
104	Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ	4				4	216	216	90	99	27	6	6				6		6							5	Товароведения и экспертизы качества
107	Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса	4					144	144	72	36	36	4	4				4		4							4	Сервиса и экономики сферы услуг
110	Экологическая безопасность в сфере сервиса			7			72	72	51	21		2	2										2	2		3	Естественнонаучных дисциплин
113	Коммерческая информация и ее защита			2			72	72	34	38		2	2	2		2										4	Сервиса и экономики сферы услуг
116	Основы организации информационного менеджмента в сервисе	1					144	144	68	40	36	4	4	4	4											2	Информационных и математических дисциплин
119	Математическая статистика			4			72	72	36	36		2	2				2		2							2	Информационных и математических дисциплин
122	Основы экспертного дела в сфере услуг	4					144	144	54	54	36	4	4				4		4							5	Товароведения и экспертизы качества
125	Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах	7					144	144	51	57	36	4	4										4	4		6	Технологии общественного питания
128	Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия	5			5		144	144	85	23	36	4	4							4	4					4	Сервиса и экономики сферы услуг
131	Проектирование гостиничной деятельности	7					144	144	51	66	27	4	4										4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг
134	Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса	7		6			216	216	85	95	36	6	6							2		2	4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг
137	Организация хозяйственных связей в сервисе	8		7		8	180	180	75	69	36	5	5										5	2	3	4	Сервиса и экономики сферы услуг
140	Государственное регулирование и контроль сферы сервиса	8					180	180	48	96	36	5	5										5		5	4	Сервиса и экономики сферы услуг
143	Технология ресторанного сервиса	6					144	144	51	57	36	4	4							4		4				6	Технологии общественного питания
146	Безопасность и лицензирование услуг			78			216	216	104	112		6	6										6	4	2	4	Сервиса и экономики сферы услуг
149	Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг			2			108	108	51	57		3	3	3		3										4	Сервиса и экономики сферы услуг
156	Элективные курсы по физической культуре и спорту		7				328	328	328																	7	Физической культуры

	Наименование	Формы контроля					Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ												Закрепленная кафедра	
									в том числе					Курс 1			Курс 2			Курс 3			Курс 4				
		Экзамены	Зачеты	Зачеты с оце	Курсовые про	Курсовые раб	По ЗЕТ	По плану	Контакт. раб.	СРС	Контроль	Экспертное	Факт	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Код	Наименование
161	История и теория услуг	2		1			180	180	68	85	27	5	5	5	1.5	3.5										1	Гуманитарных дисциплин
164	Человек и его потребности	2		1			180	180	68	85	27	5	5	5	1.5	3.5										1	Гуманитарных дисциплин
168	Инфраструктура рынка услуг и сервиса			3			72	72	49	23		2	2				2	2								4	Сервиса и экономики сферы услуг
171	Документационное обеспечение профессиональной деятельности			3			72	72	49	23		2	2				2	2								1	Гуманитарных дисциплин
175	Экономика	3					144	144	51	66	27	4	4				4	4								4	Сервиса и экономики сферы услуг
178	Социальная психология	3					144	144	51	66	27	4	4				4	4								1	Гуманитарных дисциплин
182	Экономическая география и регионолистика			8			72	72	48	24		2	2										2		2	4	Сервиса и экономики сферы услуг
185	Отечественное регионоведение			8			72	72	48	24		2	2										2		2	3	Естественнонаучных дисциплин
189	Инновационная деятельность в сфере сервиса	3					216	216	85	95	36	6	6				6	6								4	Сервиса и экономики сферы услуг
192	Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов	3					216	216	85	95	36	6	6				6	6								6	Технологии общественного питания
196	Программные средства офисного назначения в сервисе	6					180	180	68	76	36	5	5							5		5				2	Информационных и математических дисциплин
199	Информационное обеспечение коммерческой деятельности	6					180	180	68	76	36	5	5							5		5				2	Информационных и математических дисциплин
203	Управление качеством сервиса	7		56		7	252	252	135	90	27	7	7							5	3	2	2	2		5	Товароведения и экспертизы качества
206	Управление персоналом предприятия в сфере сервиса	7		56		7	252	252	135	90	27	7	7							5	3	2	2	2		4	Сервиса и экономики сферы услуг
210	Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе	7					144	144	51	57	36	4	4										4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг
213	Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников	7					144	144	51	57	36	4	4										4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг
217	Организация бизнес-планирования в сервисе	6		5			216	216	85	104	27	6	6							6	3	3				4	Сервиса и экономики сферы услуг
220	Организация бизнес-коммуникаций в сервисе	6		5			216	216	85	104	27	6	6							6	3	3				4	Сервиса и экономики сферы услуг
224	Развитие сбытовой деятельности в сервисе			6			144	144	51	93		4	4							4		4				4	Сервиса и экономики сферы услуг
227	Эффективность коммерческой деятельности			6			144	144	51	93		4	4							4		4				4	Сервиса и экономики сферы услуг

227	Эффективность коммерческой деятельности				6			144	144	51	93		4	4							4		4				4	Сервиса и экономики сферы услуг
238	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Вар			2			108	108				3	3	3		3											
245	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Вар			46			324	324				9	9				3		3	6		6					
246	Научно-исследовательская работа	Вар			8			108	108				3	3										3		3		
247	Преддипломная практика	Вар			8			108	108				3	3										3		3		
255	Организация обслуживания в гостиницах			8				72	72	40	32		2	2										2	1	1		
258	Организация обслуживания в ресторанах			5				72	72	34	38		2	2							2	2						

Приложение 3 Матрица компетенций

Индекс	Наименование	Каф	Формируемые компетенции											
Б1	**Дисциплины (модули)**		**ОК-1**	**ОК-2**	**ОК-3**	**ОК-4**	**ОК-5**	**ОК-6**	**ОК-7**	**ОК-8**	**ОПК-1**	**ОПК-2**	**ОПК-3**	**ПК-1**
			ПК-2	**ПК-3**	**ПК-4**	**ПК-5**	**ПК-6**	**ПК-7**	**ПК-8**	**ПК-9**	**ПК-10**	**ПК-11**	**ПК-12**	
Б1.Б.1	История	1	ОК-4	ОК-5										
Б1.Б.2	История России	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5									
Б1.Б.3	Философия	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-8								
Б1.Б.4	Иностранный язык	1	ОК-3	ОК-4	ОК-5									
Б1.Б.5	Основы социального государства	1	ОК-1	ОК-2	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ПК-3						
Б1.Б.6	Математика	2	ОК-5	ПК-3										
Б1.Б.7	Информатика	2	ОК-5	ОПК-1										
Б1.Б.8	Экология	3	ОК-5											
Б1.Б.9	Сервисология	4	ОК-3	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-3	ПК-4						
Б1.Б.10	Сервисная деятельность	4	ОК-3	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-3	ПК-5	ПК-6	ПК-7				
Б1.Б.11	Психодиагностика	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-9								
Б1.Б.12	Психологический практикум	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-9								
Б1.Б.13	Профессиональная этика и этикет	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-9								
Б1.Б.14	Информационные технологии в сервисе	2	ОК-5	ОПК-1										
Б1.Б.15	Менеджмент в сервисе	4	ОК-5	ОПК-3	ПК-2	ПК-11	ПК-7							
Б1.Б.16	Маркетинг в сервисе	4	ОК-2	ОПК-3	ПК-2	ПК-4								
Б1.Б.17	Основы предпринимательской деятельности	4	ОК-2	ОК-5	ПК-2									
Б1.Б.18	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	4	ОК-6	ОПК-3	ПК-2	ПК-8	ПК-10							
Б1.Б.19	Метрология, стандартизация и сертификация	5	ОК-2	ОПК-1	ПК-3	ПК-12								
Б1.Б.20	Безопасность жизнедеятельности	3	ОК-7	ОК-8										
Б1.Б.21	Физическая культура и спорт	7	ОК-7											
Б1.В.ОД.1	Правоведение	1	ОК-4	ОК-5	ОК-6									
Б1.В.ОД.2	Социология	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-3	ПК-4							
Б1.В.ОД.3	Русский язык и культура речи	1	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5								
Б1.В.ОД.4	Педагогика и психология	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-4	ПК-9							
Б1.В.ОД.5	Культурология	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5									
Б1.В.ОД.6	Политология	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6								
Б1.В.ОД.7	Техника и оргтехника в сервисе	2	ОК-5	ОПК-1	ОПК-3	ПК-3								
Б1.В.ОД.8	Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ	5	ОК-2	ОПК-2	ПК-10	ПК-12								
Б1.В.ОД.9	Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса	4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ПК-3								
Б1.В.ОД.10	Экологическая безопасность в сфере сервиса	3	ОК-5											
Б1.В.ОД.11	Коммерческая информация и ее защита	4	ОПК-1	ОПК-3	ПК-3	ПК-11								

Б1.В.ОД.12	Основы организации информационного менеджмента в сервисе	2	ОК-2	ОПК-1	ОПК-3	ПК-3								
Б1.В.ОД.13	Математическая статистика	2	ПК-7	ОК-5										
Б1.В.ОД.14	Основы экспертного дела в сфере услуг	5	ОК-2	ОПК-2	ПК-10	ПК-12								
Б1.В.ОД.15	Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах	6	ОК-4	ОК-6	ОПК-2	ОПК-3	ПК-3	ПК-6						
Б1.В.ОД.16	Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия	4	ОК-2	ОПК-1	ПК-2									
Б1.В.ОД.17	Проектирование гостиничной деятельности	4	ОК-4	ОПК-2	ПК-5									
Б1.В.ОД.18	Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса	4	ОК-3	ОПК-1	ПК-11									
Б1.В.ОД.19	Организация хозяйственных связей в сервисе	4	ОК-4	ОПК-3	ПК-11									
Б1.В.ОД.20	Государственное регулирование и контроль сферы сервиса	4	ОК-6	ОПК-1	ПК-2									
Б1.В.ОД.21	Технология ресторанного сервиса	6	ОК-5	ОПК-2	ПК-1	ПК-2	ПК-5	ПК-6	ПК-12					
Б1.В.ОД.22	Безопасность и лицензирование услуг	4	ОК-8	ОПК-3	ПК-6									
Б1.В.ОД.23	Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг	4	ОК-6	ОПК-1	ПК-10	ПК-12								
	Элективные курсы по физической культуре и спорту	7	ОК-7											
Б1.В.ДВ.1.1	История и теория услуг	1	ОК-4	ОК-5	ПК-1	ПК-3	ПК-6							
Б1.В.ДВ.1.2	Человек и его потребности	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5									
Б1.В.ДВ.2.1	Инфраструктура рынка услуг и сервиса	4	ОК-3	ОПК-3										
Б1.В.ДВ.2.2	Документационное обеспечение профессиональной деятельности	1	ОК-3											
Б1.В.ДВ.3.1	Экономика	4	ОК-2	ОПК-3	ПК-2	ПК-4								
Б1.В.ДВ.3.2	Социальная психология	1	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ПК-4								
Б1.В.ДВ.4.1	Экономическая география и регионолистика	4	ОК-2	ПК-8	ПК-4									
Б1.В.ДВ.4.2	Отечественное регионоведение	3	ОК-4	ПК-4	ПК-8									
Б1.В.ДВ.5.1	Инновационная деятельность в сфере сервиса	4	ОК-5	ОПК-1	ПК-2	ПК-10								
Б1.В.ДВ.5.2	Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов	6	ОК-2	ОК-4	ОК-8									

Б1.В.ДВ.6.1	Программные средства офисного назначения в сервисе	2	ОК-2	ОПК-1	ОПК-3	ПК-5								
Б1.В.ДВ.6.2	Информационное обеспечение коммерческой деятельности	2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-7									
Б1.В.ДВ.7.1	Управление качеством сервиса	5	ОК-2	ОПК-2	ПК-2	ПК-12								
Б1.В.ДВ.7.2	Управление персоналом предприятия в сфере сервиса	4	ОК-4	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-12							
Б1.В.ДВ.8.1	Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе	4	ОК-3	ОПК-3	ПК-7									
Б1.В.ДВ.8.2	Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников	4	ОК-3	ОПК-3	ПК-7									
Б1.В.ДВ.9.1	Организация бизнес-планирования в сервисе	4	ОК-3	ОПК-3	ПК-2									
Б1.В.ДВ.9.2	Организация бизнес-коммуникаций в сервисе	4	ОК-3	ОПК-3	ПК-9									
Б1.В.ДВ.10.1	Развитие сбытовой деятельности в сервисе	4	ОК-2	ПК-1	ПК-2	ПК-11								
Б1.В.ДВ.10.2	Эффективность коммерческой деятельности	4	ОК-1	ОПК-3	ПК-6									
Б2	**Практики**		**ОПК-1**	**ОПК-2**	**ОПК-3**	**ПК-4**	**ПК-6**	**ПК-7**	**ПК-8**	**ПК-11**				
Б2.У.1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		ОПК-1	ПК-6	ПК-8	ПК-11								
Б2.П.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		ОПК-2	ОПК-3	ПК-6	ПК-7								
Б2.П.2	Научно-исследовательская работа		ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-4	ПК-7							
Б2.П.3	Преддипломная практика		ОПК-2	ОПК-3	ПК-6	ПК-7								
Б3	**Государственная итоговая аттестация (подготовка к защите и защита выпускных квалификационных работ)**		**ОК-1**	**ОК-2**	**ОК-3**	**ОК-4**	**ОК-5**	**ОК-6**	**ОК-7**	**ОК-8**	**ОПК-1**	**ОПК-2**	**ОПК-3**	**ПК-1**
			ПК-2	**ПК-3**	**ПК-4**	**ПК-5**	**ПК-6**	**ПК-7**	**ПК-8**	**ПК-9**	**ПК-10**	**ПК-11**	**ПК-12**	
ФТД	**Факультативы**		**ОК-4**	**ПК-1**	**ПК-7**	**ПК-11**								
ФТД.1	Организация обслуживания в гостиницах		ПК-1	ПК-7	ПК-11	ОК-4								
ФТД.2	Организация обслуживания в ресторанах		ПК-1	ПК-7	ПК-11	ОК-4								

Приложение 4

Перечень кабинетов и лабораторий

Аудитория основы научно-исследовательской деятельности

Аудитория иностранного языка

Аудитория иностранного языка (лингафонный кабинет)

Аудитория психологии и этики профессиональной деятельности

Аудитория истории; истории изобразительных искусств; географии; обществознания

Аудитория русского языка и литературы

Аудитория гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Аудитория гуманитарных дисциплин; философии

Аудитория экономических дисциплин

Аудитория документационного обеспечения управления; русского языка и литературы

Аудитория правового обеспечения профессиональной деятельности

Аудитория математики

Аудитория информационных технологий, курсового проектирования и самостоятельной работы

Аудитория математики и математической статистики

Аудитория экономики, финансов и бухгалтерского учета

Аудитория менеджмента, маркетинга, экономики

Аудитория менеджмента и управления персоналом

Аудитория экономики

Аудитория управления структурным подразделением; коммерческой деятельности

Аудитория иностранного профессионального языка

Аудитория математики и статистики; бухгалтерского учета

Аудитория-лаборатория технических дисциплин; физики; технической механики; электротехники

Аудитория социально-экономических дисциплин

Аудитория менеджмента и маркетинга; документационного обеспечения управления; управления структурным подразделением

Аудитория коммерческой деятельности

Аудитория проектирования: проектирование ресторанной и гостиничной деятельности и инфраструктуры рынка услуг; проектирование предприятий общественного питания

Аудитория безопасности жизнедеятельности; охраны труда

Малый спортивный зал

Спортивный зал

Открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий

Стрелковый тир

Аудитория экономических дисциплин; математики; статистики