

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Технология организации предприятий сервиса

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Технология организации предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области современных технологий поиска идей по созданию новых продуктов и услуг, технологий разработки услуги и управления процессом оказания и продвижения услуг; умением применять знания на практике; овладение современными технологиями и методами оптимизации сервисной деятельности; технологиями диагностики и совершенствования объектов сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения осуществлять мониторинг потребностей клиента, диагностику и совершенствование объектов сервиса;
- владение студентами-бакалаврами технологиями, практическими методиками и инструментами для разработки новых услуг, организации и планирования деятельности предприятий сервиса
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-С)				

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Цели и задачи курса. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации
- 2) Технологии поиска и оценки инновационных идей для разработки новых услуг
- 3) Технологии организации предприятий в сфере сервиса
- 4) Проектирование и оптимизация бизнес-процессов. Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания).
- 5) Технологии управления на предприятии сервиса
- 6) Национальная система квалификаций. Профессиональные стандарты.
- 7) Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	3	55	18	36	0	1	0	53	3

Составители(ль)

*Фалько Л.Ю., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Ludmila.Falko@vvsu.ru*