

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.09 ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, ЗФО: 4 зачетных единицы (144 часа, из них – 14,3 контактных часа: лекционных 4 ч., практических 10 ч.; 0,3 часа ИКР, 121 часов самостоятельной работы, 8,7 ч. контроль)

Цель дисциплины – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков по анализу проблем функционирования систем сервиса.

Задачи дисциплины:

- освоение студентами сущности и содержания процессов функционирования систем сервиса;
- освоение студентами методов анализа проблем функционирования систем сервиса.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» относится к вариативной части основной образовательной программы. Преподавание дисциплины опирается на знания, полученные на предыдущих уровнях образования. В полной мере используется методологическая подготовка студентов по курсу «Менеджмент в сервисе». Предполагаются устойчивые знания по дисциплинам гуманитарного и социально-экономического характера: «Проектирование процесса оказания услуг», «Экономика».

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-2, ПК-6.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса»

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	теорию организации обслуживания; концепции моделирования процесса оказания услуг; показатели надежности систем сервиса	проводить анализ надежности функционирования систем сервиса; проводить оптимизацию функционирования систем сервиса	основной терминологией и особенной терминологией, понятиями по основам функционирования сервиса
2.	ПК-6	готовность к	особенности	проектировать	основами

		применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса	системы сервиса в соответствии с законами их функционирования систем	системного подхода; основами системного анализа; законами функционирования систем
--	--	---	---	--	---

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины «Основы функционирования систем сервиса», изучаемые на 4 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Виды и законы систем	16	2		14
2	Внешняя среда	16	2		14
3	Проектирование систем	16		2	14
4	Виды систем	16		2	14
5	Иерархические организационные структуры	15		2	13
6	Органические организационные структуры	14			14
7	Современные организационные структуры	14		2	12
8	Организационно-правовые формы	14			14
9	Формы интеграции предприятий	14		2	12
<i>Итого по дисциплине:</i>			4	10	121

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

Основная литература:

1. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; - М.: ИД Вильямс, 2008. - 665 с. – 97 экз. в библиотеке КубГУ.
2. Самсонова, М.В. Управление процессами : учебно-практическое пособие / М.В. Самсонова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 187 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491>
3. Силич, М.П. Основы теории систем и системного анализа: учебное пособие / М.П. Силич, В.А. Силич. - Томск : ТУСУР, 2013. - 340 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480615> (21.01.2018).

Автор РПД к.с.н., доцент Д.В. Жаворонков.