

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. Попова Е. П. Теория организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Попова Е. П., Решетникова К. В. - М.: Юрайт, 2017. - <https://biblio-online.ru/book/431B8FE5-0C37-4AE0-89DD-D8F221A51702>.

3. Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие / А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков и др. – М., 2017. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150>

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