

АННОТАЦИЯ

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.01 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ

Объем трудоемкости: 2 зачетные единицы (72 часа, из них – 32 часа аудиторной нагрузки: лекционных 16 ч., практических 16 ч.; 36 часов самостоятельной работы; 4 часа КСР).

Целью дисциплины «Технологические процессы в сервисе» является формирование профессиональной компетентности обучающихся в сфере организации технологических процессов сервисной деятельности.

Основными задачами дисциплины является формирование знаний, умений и навыков профессиональной деятельности в следующих областях:

- основные технологические процессы в сервисе;
- организация технологических процессов в сервисе.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» относится к дисциплинам по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.1) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Она преподается на 4 курсе в 8 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов и консультаций.

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» базируется на содержании дисциплин: «Сервисная деятельность», «Индустрия гостеприимства», «Основы функционирования систем сервиса», «Информационное обеспечение транспортных услуг», «Социально-культурный сервис».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

Процесс освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

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

ПК-6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее 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	-классификацию технологических процессов в социально-культурном сервисе; -технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению услуг; -технологический процесс продвижения услуг.	-организовать технологический процесс обслуживания клиентов предприятий СКС; -разработать программу продвижения туристского и гостиничного продукта на внутреннем и международном рынках; -экономически обосновать применение тех или иных технологических процессов в деятельности предприятия СКС.	-навыками к разработке процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента; -навыками выбора оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя.
2.	ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	-основные механизмы технологизации социальных процессов; -принципы и способы использования Internet в сервисе. -способы и процедуры применения информационных технологий в сервисе.	-использовать Интернет в практике работы предприятия СКС; -внедрять информационные технологии в основные бизнес – процессы предприятия СКС; -ориентироваться в информационно – поисковых системах; -использовать в своей деятельности системы компьютерного бронирования.	-навыками внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса.

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины

№ раз- дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельна я работа
			Л	ПЗ	ЛР	
Раздел №1 Технологические аспекты функционирования предприятий СКС						
1	Понятие о технологиях	8	2	2		4
2	Информационные технологии в сервисе	8	2	2		4
Раздел №2 Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС						
1	Использование Интернет в сервисной деятельности	8	2	2		4
2	Реклама социально-культурных услуг в Интернет	10	2	2		6
3	Технологические решения для эффективного функционирования предприятий социально-культурного сервиса	14	2	2		6
4	Новые технологии в сервисной деятельности	14	4	4		6
5	Создание сайта предприятия СКС	10	2	2		6
	Итого:	72	16	16		40 (вкл. КСР)
	Всего:	72	16	16		40 (вкл. КСР)

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Основная литература

1. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц: учеб. / С.В. Безрукова. – М.: ИЦ «Академия», 2014. – 208 с.
2. Варфоломеев Ю.М. Санитарно-техническое оборудование зданий: учеб. / Ю.М. Варфоломеев, В.А. Орлов. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 249 с.
3. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособ. / Т.А. Джум. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2016. - 400 с.

Автор РПД

О.В. Шпырня