

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

### Б1.В.ДВ.06.01 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ

**Объем трудоемкости** дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО (академический бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 14,2 контактных часов (14 часов аудиторной работы); 54 часа самостоятельная работа; 3,8 часа контроль).

**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 вариативной части образовательной программы и является дисциплиной по выбору. Дисциплина читается на 5 курсе. 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 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	-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	-навыками к разработке процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента; -навыками выбора оптимальных процессов сервиса,

				обосновать применение тех или иных технологических процессов в деятельности предприятия СКС	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, изучаемые на 5 курсе ЗФО**

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	18	2	2	14
2	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	50	4	6	40
<i>Итого по дисциплине:</i>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>54</b>

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет.

**Основная литература:**

1. Ветитнев А.М. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – Сочи; Рязань: Сочинский государственный университет; Рязанский государственный радиотехнический университет, 2018. – 402 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>.

2. Майорова Е.В. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / Е.В. Майорова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 368 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC>.

3. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс]: лекции: учеб. пособ. / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. – М.: Советский спорт, 2014. – 208 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69836#authors>.

Автор РПД, к.п.н., доцент \_\_\_\_\_ О.В. Шпырня