

АННОТАЦИЯ

Дисциплины

«Проектирование процесса оказания услуг»

Объем трудоемкости на ОФО: 4 зачетные единицы (108 ч., из них – 50 ч. аудиторной нагрузки: лекционных 16 ч., практических 32 ч.; 22 ч. самостоятельной работы; 2 часа КСР, 36 ч. – подготовка к экзамену)

Цели и задачи изучения дисциплины:

Цель дисциплины – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков проектирования процесса оказания услуг.

Задачи дисциплины:

- освоение студентами сущности и содержания процесса оказания услуг;
- освоение студентами содержания работ по проектированию процесса оказания услуг.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в вариативную часть Блока 1 и является обязательной дисциплиной и базируется на таких дисциплинах как «Сервисная деятельность», «Менеджмент и маркетинг в сервисе» и др.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций: ОПК-3, ПК-2, ПК-7.

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	содержание проектирования процесса оказания услуг.	определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг.	навыками проектирования процесса оказания услуг, технико-экономического обоснования проекта
2.	ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	- специфические закономерности функционирования потребительского спроса; - закономерности и особенности развития явлений и процессов потребительского спроса;	- выявлять и характеризовать виды и формы спроса; - определять тенденции развития и последствия изменений потребительского спроса;	- навыками описания социально-экономических групп - субъектов спроса;
3	ПК-7	Готовность к раз-	- структуру и	Разрабатывать	- Навыками ана-

		работке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	содержание процесса предоставления современных услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	на основе новейших информационных и коммуникационных технологий процесс предоставления услуг	лиза требований потребителя к услугам; - навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий
--	--	---	--	--	--

Основные разделы дисциплины:

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоят. работа
			Л	ПЗ	КСР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Структуры предприятия сервиса	8	2	4		2
2.	Подразделения предприятия сервиса	8	2	4		2
3.	Процесс производства услуги	8	2	4		2
4.	Расчет производственной мощности	10	2	4	2	2
5.	Планирование на предприятии сервиса	8	2	4		2
6.	Технологические требования к предприятию	10	2	4		4
7.	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	10	2	4		4
8.	Качество процесса оказания услуги	10	2	4		4
Итого по дисциплине:		72	16	32	2	22

Курсовые работы: не предусмотрены.

Вид аттестации: экзамен.

Основная литература:

1. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков. — М.: Издательский центр «Академия», 2007.
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. — М.: Дашков и К, 2010.
3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие. — М.: Магистр, 2007.

Автор: к.с.н., доцент Д.В. Жаворонков