

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.10 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО: 108 часов, из них: 12,3 контактные часы (4 часов лекций, 8 часов практик); 0,3 часа ИКР; 87 часов самостоятельной работы; контроль 8,7 часа; (3 зачетные единицы).

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 основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной и базируется на таких дисциплинах как «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Экономика». Дисциплина читается на 3 курсе.

Требования к уровню освоения дисциплины.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2, ПК-7.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	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;

2	ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	- структуру и содержание процесса предоставления современных услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	разрабатывать на основе новейших информационных и коммуникационных технологий процесс предоставления услуг	- навыками анализа требований потребителя к услугам; - навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий
---	------	---	--	--	---

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Структуры предприятия сервиса	12	2		10
2.	Подразделения предприятия сервиса	13	2		11
3.	Процесс производства услуги	12		2	10
4.	Расчет производственной мощности	12			12
5.	Планирование на предприятии сервиса	12		2	10
6.	Технологические требования к предприятию	12			12
7.	Энергетическое, инженерное, коммуникационное хозяйство предприятия	12		2	10
8.	Качество процесса оказания услуги	14		2	12
Итого по дисциплине:			4	8	87

Курсовые работы: не предусмотрены.

Вид аттестации: экзамен.

Основная литература:

1. Курочкин, В.Н. Система технического сервиса: организация, математическое моделирование / В.Н. Курочкин, Е.Н. Кущева, С.Л. Никитченко. – М.: Директ-Медиа, 2017. - 167 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464210>.
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. Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие / А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков и др. – М.: Дашков и К°, 2017. - 271 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150>

Автор: к.с.н., доцент Д.В. Жаворонков