

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.10 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 3 зачетные единицы (108 часов, из них: 50,3 контактные часы (48 часов аудиторной работы); 22 часа самостоятельной работы; 35,7 часов контроль).

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 основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной и базируется на таких дисциплинах как «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Экономика». Дисциплина читается на 2 курсе в 4 семестре.

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	– структуру и содержание процесса	– разрабатывать на основе новейших	– навыками анализа

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

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, ОФО 4 семестр

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	6
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
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:			16	32	22

Курсовые работы: не предусмотрены.

Вид аттестации: экзамен.

Основная литература:

1. Курочкин, В.Н. Система технического сервиса: организация, математическое моделирование / В.Н. Курочкин, Е.Н. Куцева, 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 РПД к.с.н., доцент _____ Д.В. Жаворонков