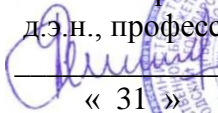



**Министерство образования Нижегородской области  
«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал Государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»**

Утверждаю:  
Ректор ГБОУ ВО НГИЭУ  
д.э.н., профессор А.Е. Шамин  
  
« 31 » августа 2016г.  


**Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования**

**«Сервис гостиничных и ресторанных комплексов»**

Направление подготовки

**43.03.01 «Сервис»**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

г. Нижний Новгород

2016 год

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1	Основная профессиональная образовательная программа (определение)	3
1.2	Нормативные документы	4
1.3	Общая характеристика ОПОП	4
1.4	Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП	8
2.	ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА	5
2.1	Область профессиональной деятельности выпускника	6
2.2	Объекты профессиональной деятельности выпускника	6
2.3	Виды профессиональной деятельности выпускника	6
2.4	Задачи профессиональной деятельности выпускника	7
3.	Требования к результатам освоения программы бакалавриата	7
4.	ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО	10
4.1	Календарный учебный график	11
4.2	Рабочий учебный план	11
4.3	Матрица компетенций по направлению подготовки	13
4.4	Аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин	13
4.5	Программы практик	93
4.6	ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ВЫПУСКНИКОВ ОПОП ВО	99
5.	РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП	100
5.1	Кадровое обеспечение	100
5.2	Материально-техническое обеспечение	101
5.3	Информационно-библиотечное обеспечение при реализации ОПОП	102
	ПРИЛОЖЕНИЯ	104

# **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

## **1.1. Основная профессиональная образовательная программа**

### **(определение)**

Основная профессиональная образовательная программа (ОПОП) высшего образования (ВО) «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. №39702).

Уровень высшего образования – бакалавриат.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» является комплексом учебно-методических документов, материалов и включает в себя учебный план, календарный учебный график, аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин, программы учебной и производственной практики, обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» разработана с учетом потребностей регионального рынка труда, а именно предприятий в области легкой промышленности.

Основная профессиональная образовательная программа (ОПОП) высшего образования (ВО) «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» является комплексом учебно-методических документов и материалов и включает в себя рабочий учебный план, календарный учебный график, аннотации рабочих программ учебных курсов (дисциплин), программы учебной и производственной практики обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» разработана с учетом потребностей регионального рынка труда, а именно «ООО Купеческий 4», ООО «Бульвар ресторан», ООО «Паритет» (Маринс Парк Отель).

## **1.2. Нормативные документы**

Нормативные документы для разработки ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов»:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169 и зарегистрированный Минюстом России 12.11.2015 №39702;
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры
- Устав ГБОУ ВО НГИЭУ, утвержденный Министерством образования Нижегородской области (в действующей редакции);
- Положение об «Институте пищевых технологий и дизайна», утвержденное (в действующей редакции);
- Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Другие документы по организации учебно-методической деятельности в вузе.

## **1.3. Общая характеристика ОПОП**

### **1.3.1. Цель ОПОП бакалавриата**

ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» устанавливает цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества выпускника.

### **1.3.2. Срок освоения ОПОП ВО**

Срок освоения ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения

государственной итоговой аттестации вне зависимости от применяемых образовательных технологий, составляет 4 года.

В заочной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий срок освоения ОПОП ВО увеличивается не менее чем на 6 месяцев и не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования на очной форме обучения. Объем программы бакалавриата за один учебный год в заочной форме обучения составляет 75 зачетных единиц.

При обучении по индивидуальному плану вне зависимости от формы обучения составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения, а при обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их желанию не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения. Объем программы ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» за один учебный год по индивидуальному плану составляет 75 з.е.

Объем освоения ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» реализуемой за один учебный год, составляет 60 зачетных единиц, а за весь период обучения в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению составляет 240 зачетных единиц вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий и включает все виды аудиторной и самостоятельной работы обучающегося, практики и время на контроль качества освоения обучающимися ОПОП ВО. Зачетная единица равна 36 академическим часам, ее величина является единой в рамках учебного плана.

### **Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП**

К освоению ОПОП ВО «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА**

### **2.1. Область профессиональной деятельности выпускника**

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

### **2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

### **2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника**

Видами профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата (прикладного бакалавриата):

- **организационно-управленческая;**
- **сервисная.**

## **2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника**

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с научно-исследовательским видом профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

### **организационно-управленческая деятельность:**

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

### **сервисная деятельность:**

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

## **3. Требования к результатам освоения программы бакалавриата**

### **Общекультурные компетенции выпускников**

Выпускник освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

### **Общепрофессиональные компетенции выпускников**

Выпускник, освоивший программу бакалавриата должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями (ОПК)**:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК- 1);



- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

### **Профессиональные компетенции выпускников**

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

#### **организационно-управленческая деятельность:**

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

#### **сервисная деятельность:**

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12);

Компетенции выпускников, установленные образовательной организацией. В соответствии с запросами работодателей и вызовами рынка труда филиалом установлены для ОПОП ВО следующие **специальные профессиональные**

**компетенции (СПК)**, которые должны обладать выпускники, освоившие программу бакалавриата:

-способность к организации эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения (СПК -1);

-способность к организации эффективной деятельности ресторанных комплексов, оказание услуг питания (СПК-2);

-способность взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг и заинтересованными сторонами (СПК-3);

-способность к проектированию изготовлению и реализации дизайнерских проектов (СПК-4);

-готовность организации эффективной кадровой политики на предприятиях ГРК, позволяющей формировать команду высококвалифицированных специалистов, развивать и мотивировать персонал к рациональному и эффективному труду (СПК-5);

-способность к организации и контролю подготовки зала ресторана к обслуживанию (СПК-6);

-способность вести регистрацию клиентов и учет движения проживающих в гостинице (СПК-7).

#### **4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО**

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» высшего образования содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ОПОП регламентируется: учебным планом; рабочими программами учебных дисциплин (модулей); материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

#### **4.1. Календарный учебный график**

Календарный учебный график устанавливает последовательность и продолжительность реализации теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, итоговой государственной аттестации (подготовка и защита выпускной квалификационной работы), каникул. График разрабатывается в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 43.03.01 «Сервис». График учебного процесса приведен в **приложении 1**.

#### **4.2. Рабочий учебный план**

Дисциплины, относящиеся к базовой части программы бакалавриата, являются обязательными для освоения обучающимися вне зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, которую он осваивает.

Дисциплины по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности реализуются в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках: базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата в объеме не менее 72 академических часов (2 з.е.) в очной форме обучения; элективных дисциплин (модулей) в объеме не менее 328 академических часов. Указанные академические часы являются обязательными для освоения и в зачетные единицы не переводятся. Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном филиалом. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организация устанавливает особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

Дисциплины, относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, и практики определяют направленность (профиль) программы бакалавриата. После выбора обучающимися направленности (профиля) программы, набор соответствующих дисциплин (модулей) и практик становится обязательным для освоения обучающимися.

В Блок 2 «Практики» входят учебная и производственная, в том числе преддипломная практики.

Типы учебной практики:

– практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения учебной практики:

– стационарная.

Типы производственной практики:

– практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения производственной практики:

– стационарная.

Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы.

Количество часов, отведенных на занятия лекционного типа, в целом по Блоку 1 «Дисциплины (модули)» составляет не более 40 процентов от общего количества часов аудиторных занятий, отведенных на реализацию данного блока.

4.2.1 ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). ОПОП ВО обеспечивает обучающимся возможность освоения дисциплин по выбору в объеме не менее 30 процентов вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Учебный план подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» представлен в **приложении 2**.

### 4.3. Матрица компетенций

Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» представлена в **приложении 3**.

### 4.4. Аннотации рабочих программ учебных курсов, дисциплин

#### Блок 1.

#### Базовая часть

#### *История*

**Цель изучения дисциплины:** является обучение обучающихся работе с теоретическим и практическим материалом исторической тематики, формирование научного понимания исторического процесса, последовательности, причинно-следственных связей и последовательности составляющих его событий формирование способностей к публичному выступлению, дискуссии, формирование гражданских качеств и патриотизма, подготовка к восприятию дальнейших гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.1.). Для освоения дисциплины «История» обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные, на предыдущей ступени обучения, в процессе изучения предметов «Обществознание», «История» в общеобразовательной школе, а также знаний в области естественных наук.

**Формируемые компетенции:** ОК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: периодизацию всемирной истории, ее основные события и персонажей, основные процессы и закономерности исторического процесса, роль и место России в историческом процессе.

-Уметь: ориентироваться в периодизации и событиях всемирной истории, подготавливать сообщения и доклады на исторические темы, выступать с ними перед

аудиторией, вести дискуссию, выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

-Владеть: методами работы с информацией (ее отбора, подготовки сообщений и выступлений перед аудиторией).

### **Содержание дисциплины:**

#### **1. «История древнего мира и средневековья».**

1. Возникновение и древнейшая история человечества.
2. Цивилизации древнего мира.
3. Период средневековья.

#### **2. «История Нового времени».**

4. Мир в XVII-XVIII.
  5. Мир в XIX веке.
  6. Мир на рубеже XIX-XX веков.
- #### **3. «История новейшего времени».**
7. Вторая мировая война.
  8. Мир в период холодной войны.
  9. Мир на современном этапе.

**Общая трудоемкость дисциплины – 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.**

**Форма промежуточной аттестации: экзамен.**

### ***Иностранный язык***

**Цель изучения дисциплины:** является достижение практического владения иностранным языком, позволяющего использовать его в профессиональной деятельности. Коммуникативная и прикладная направленность обучения определяется языковым материалом и тематикой занятий, содержание которых должно учитывать специфику направления подготовки бакалавров.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.2).

### **Формируемые компетенции: ОК-3.**

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: фонетику английского языка, правила чтения английских слов, словосочетаний и предложений, грамматику английского языка, особенности устной и письменной речи на английском языке, свободные и устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, способы словообразования.
- Уметь: читать литературу на английском языке по изучаемой специальности, оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, аннотации или реферата, делать на английском языке краткие сообщения и доклады на темы, связанные с будущей профессиональной деятельностью студента, вести на иностранном языке беседу по профессиональной тематике.
- Владеть: практической грамматикой английского языка, практической лексикой разговорного английского языка, лексическим минимумом английской терминологии по изучаемой профессии.

### **Содержание дисциплины:**

1. Роль английского языка в современном мире. (The english language in the modern World).
2. Индустрия гостеприимства и общественного питания в исторической ретроспективе. (Hospitality and catering in historical perspective).
3. Характеристика индустрии гостеприимства/общественного питания. (Characteristics of hospitality/catering industry).
4. Менеджмент в сфере сервиса. Новые концепции менеджмента. (Management in service. New concepts in management)
5. Потребительское поведение в сфере гостеприимства /общественного питания). (Consumer behaviour in hospitality/catering market).
6. Психологические аспекты гостиничного и ресторанного бизнеса. (Psychological aspects of hospitality and catering).

7. Контактный персонал в отельном и ресторанном бизнесе. (Contact personnel in hospitality and catering).
8. Требования к персоналу и обучение персонала. (Requirements for personnel and personnel training)
9. Маркетинг в сфере отельного и ресторанного бизнеса. Маркетинговая информационная система. (Marketing of hospitality/catering services. marketing information systems).
10. Маркетинговая среда компании в сфере отельного/ресторанного бизнеса. (Marketing environment of a hospitality/catering company).
11. Развитие и управление гостиничным и ресторанным бизнесом. (Growth and management of hospitality and catering business).
12. Поиск работы в индустрии гостеприимства и ресторанном бизнесе. (Looking for a job).

**Общая трудоемкость дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет, зачет с оценкой.

### *Русский язык и культура речи*

**Цель изучения дисциплины:** повышение уровня знаний о языке в узком понимании как системе, его нормах; углубление понимания основных характерных свойств русского языка как средства общения и передачи информации (языка в широком понимании: языка как системы и речи - функционирующего языка); повышение уровня практического владения современным русским литературным языком (речью) у бакалавров нефилологического профиля с учётом особенностей сфер его функционирования, форм, видов, функционально-смысловых типов; расширение общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым таксономическим, коммуникативным, познавательным этическим и эстетическим потенциалом русского языка; воспитание культурно-ценностного отношения к русской речи.



**Место дисциплины в структуре ОПОП:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.3).

**Формируемые компетенции:** ОК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:** нормативное использование системы языка на уровне его функционирования (речи) с учётом особенностей норм всех структурных языковых уровней (фонетического, лексического, фразеологического, грамматического);

- **Уметь:** замечать на уровне речи (текстов) нецелесообразные отступления от норм литературного языка и коммуникативных норм; умение корректировать в сторону повышения воздействующей силы тексты с подобного рода отклонениями; умение использовать в речи намеренные отклонения от норм с целью повышения прагматики высказывания; совершать целесообразный выбор того или иного языкового средства (в системе с другими) с учётом особенностей коммуникативного задания при продуцировании речи и адекватно интерпретировать его - при понимании речи; участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения, устанавливать речевой контакт, эффективно обмениваться информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящими различными социальными отношениями;

- **Владеть:** навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; коммуникативно-целесообразное использование системы языка в речи с учётом коммуникативных норм, связанных с реализацией коммуникативных качеств хорошей речи, особенностей её формы, функционально-смысловых типов, стилистической и жанровой реализации, а именно: продуцирование связных, правильно построенных и выразительных (а значит - эффективных) монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными интенциями (намерениями) говорящего и ситуацией общения (соблюдение принципа коммуникативно-стилистической целесообразности в коммуникации).

**Содержание дисциплины:**

1. Структура и коммуникативные свойства языка
2. Культура речи
3. Современная коммуникация и правила речевого общения
4. Нормативный аспект культуры речи
5. Функциональный аспект культуры речи

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### *Культурология*

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов представления о культуре как о целостном явлении, меняющем свои характеристики в ходе мировой истории, об основных подходах и направлениях анализа культуры и культурных процессов. Главной задачей освоения дисциплины становится развитие личностной формы культуры, что и является основным критерием развития общества.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.4).

**Формируемые компетенции:** ОК-1, ПК-8.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: базовые культурологические концепции, общепрофессиональные теоретические представления о культуре как явлении.
- Уметь: понимать, воспроизводить и критически анализировать базовую информацию по культурологической проблематике.
- Владеть: навыками и методами культурологического анализа социальных явлений и процессов.

**Содержание дисциплины**

1. Структура современного культурологического знания.
2. Понятие «культура» в исторической ретроспективе.

3. Основные антропологические концепции в культуре.
4. Структурные компоненты культуры.
5. Культура как социальное явление.
6. Вечные ценности в культуре.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

**Форма контроля:** зачет с оценкой.

### ***Командообразование***

**Цель изучения дисциплины:** является формирование систематизированных знаний, навыков взаимодействия в группе и командной работы, благоприятного психологического климата группы, развитие коммуникабельности и лидерских качеств, характеризующих умение реализовывать в жизни принципы командной работы.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б.1.Б.5).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: отличия между группой и командой правила взаимодействия, наиболее эффективные для работы в команде, особенности командообразования, этапы формирования команды, понятия сплоченности, слаботанности и межличностной совместимости, стили руководства и оценку их эффективности в различных ситуациях, феномены внутригрупповых взаимодействий.

- Уметь: подчиняться правилам работы, принятым командой, работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия, анализировать собственное поведение, особенности собственной личности, свои достоинства и недостатки, давать конструктивную обратную связь другим

участникам команды, формировать профессиональную команду, осуществлять взаимодействие между членами команды, проявлять лидерские качества.

- Владеть: приемами установления конструктивных взаимоотношений в команде, навыками самоорганизации собственного поведения, способами, проявлять лидерские качества в коллективе.

**Содержание дисциплины:**

1. Теоретические основы командообразования.
2. Социально-психологические аспекты командообразования. Феномены внутригруппового взаимодействия. Личность в групповом процессе. Социально-психологическое воздействие и его специфика. Малая группа как предмет социально-психологического анализа. Механизмы групповой динамики.
3. Руководство и лидерство.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

***Самоменеджмент***

**Цель изучения дисциплины:** ознакомить обучающихся с базовыми навыками управленческого образа мышления на основе приобретенных знаний в области самоорганизации; умением применять полученные знания для анализа конкретных ситуаций. Кроме того, изучение материала дисциплины должно способствовать формированию у обучающихся современного экономического мышления.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин базовой части учебного плана (Б1.Б.6).

**Формируемые компетенции:** ОК-5.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- *Знать:* принципы собственной эффективности; способы решения проблем дефицита времени; методы диагностики и прогнозирования собственного карьерного роста в сфере профессиональной деятельности; основы научной самоорганизации

труда и постановки управленческих задач, организации, контроля, корректировки и оценки их решения.

- *Уметь*: рационально структурировать и организовывать рабочее и личное время; формировать и эффективно позиционировать собственные лидерские качества; конструировать собственный имидж и позиционировать собственную успешность в профессиональной среде; осуществлять текущую инвентаризацию собственных возможностей, внутренних сильных, слабых сторон, внешних угроз, возможностей; функционально моделировать рабочее пространство; рационально организовывать коммуникативные события в сфере профессионально – личностных компетенций; организовывать систематизированную, ориентированную на достижение профессиональных и жизненных целей коммуникацию: работа в команде, руководство людьми и способность подчиняться.

- *Владеть*: навыком устойчивого стремления к успеху.

#### **Содержание дисциплины:**

1. Сущность и содержание самоменеджмента
2. Целеполагание в системе самоменеджмента
3. Планирование деятельности менеджера
4. Принятие, реализация решений в системе персонального менеджмента
5. Построение деловой карьеры
6. Информация и коммуникации

**Общая трудоемкость дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

#### ***Физическая культура и спорт***

**Цель изучения дисциплины:** формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности. При

освоении курса физической культуры необходимы знания и умение владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности. Освоение курса физической культуры необходимо для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** Дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.7.).

**Формируемые компетенции:** ОК-7.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности; основы физической культуры и здорового образа жизни.
- Уметь: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.
- Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке).

**Содержание дисциплины:**

1. Легкая атлетика
2. Баскетбол
3. Гимнастика
4. Лыжная подготовка
5. Волейбол

**Общая трудоемкость дисциплины – 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.**

**Форма промежуточной аттестации:** зачет, зачет с оценкой.

### ***Математика***

**Цель изучения дисциплины:** приобретение обучающимися навыков самостоятельной работы с математической литературой; формирование у обучающихся научного математического мышления и умения применять математический аппарат в технологических расчетах, обучение математическим методам, необходимым для анализа, моделирования и поиска оптимальных решений прикладных задач.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.8.).

**Формируемые компетенции:** ОК-5, ПК-10.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные понятия и методы математического анализа, линейной алгебры, аналитической геометрии, теории дифференциальных уравнений и элементов теории уравнений математической физики; основы дискретной математики, теории вероятностей и математической статистики, численных методов;
- Уметь: разбираться в профессиональных вопросах, сформулированных на математическом языке; применять математические понятия при описании прикладных задач и использовать математические методы при их решении;
- Владеть: методами математического описания типовых профессиональных задач и интерпретации полученных результатов.

**Содержание дисциплины:**

1. Линейная алгебра с элементами аналитической геометрии.
2. Математический анализ.
3. Основы теории вероятностей и математической статистики.

**Общая трудоемкость дисциплины** – 324 часа, что составляет 9 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

## ***Информатика***

**Цель изучения дисциплины:** теоретическая и практическая подготовка студентов в области информатики, создание у студентов целостного представления о процессах хранения, обработки и передачи информации, а также формирование у будущих выпускников компетенций в области использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.9.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: базовые положения фундаментальных разделов информатики в объеме, необходимом для понимания сущности и значения информации в развитии современного общества; общую характеристику сбора, обработки, хранения и передачи информации; современное техническое и программное обеспечение реализации информационных процессов в профессиональной деятельности; основные требования информационной безопасности, в том числе, средства защиты информации.
- Уметь: создавать документы, электронные таблицы и базы данных; работать с информацией в локальных и глобальных компьютерных сетях.
- Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; навыками работы с компьютером как средством управления информацией; поиска и обмена информацией в глобальных, корпоративных и локальных компьютерных сетях.

**Содержание дисциплины:**

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.



**Общая трудоемкость дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** зачеты с оценкой.

### ***Основы исследовательской деятельности***

**Цель изучения дисциплины:** является творческое овладение системой методов научного исследования, знания современных методологических направлений науки, освоения этапов научного исследования, обработки данных и их интерпретации; изучение вопросов практической организации научного поиска, анализа и обобщения результатов исследования, овладение теорией принятия инженерных решений; приобретение знания в области методологии научных исследований, углубить и конкретизировать прикладной аспект теоретических и экспериментальных методов познания.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б10).

**Формируемые компетенции:** ОК-5.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**-Знать:** методы реализации научных исследований, порядок их проведения и оформления результатов научной работы; способы выбора из освоенного арсенала знаний необходимые математические модели и применить соответствующую методику их использования при решении задач подготовки и управления производством; способы получения и анализа исследовательской информации.

**-Уметь:** работать с информационными источниками (интернет-сайтами, литературными изданиями, периодической литературой и т.д.); оформлять и защищать учебно-исследовательские работы, анализировать источники информации; выстраивать публичное выступление, отвечать на вопросы аудитории.

**-Владеть:** навыками публичных выступлений, навыками работы с литературой, навыками сбора, анализа и использования информации, необходимой для принятия различных управленческих решений.

**Содержание дисциплины:**

1. Виды исследовательских работ.
2. Основные понятия исследовательской работы.
3. Общая схема хода научного исследования.
4. Научная информация: поиск, накопление, обработка.
5. Организация самостоятельной работа студентов с источниками информации.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

***Концепция современного естествознания***

**Целью изучения дисциплины:** является ознакомление обучающихся с естественнонаучной картиной мира, ее ролью в решении социальных проблем современности, формирование целостного взгляда на окружающий мир и сохранение жизни на Земле.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина «Концепция современного естествознания» является дисциплиной базовой части (Б1.Б.11). Для освоения дисциплины, обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения общеобразовательных дисциплин «Физика» «Химия», «Биология», «Экология» в школе.

**Формируются следующие компетенции:** ОК-5

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:**

Знать:

- особенности современного естествознания;
- методы научного познания;
- концепции пространства и времени;

- о самоорганизации в живой и неживой природе;
- понятие «естественнонаучная картина мира»;
- механическую, термодинамическую, электромагнитную, квантовую картины мира;
- об иерархии структурных элементов материи от микро- до макро- и мегамира;
- о взаимосвязях между физическими, химическими и биологическими процессами;
- о специфике живого, принципах эволюции, воспроизводства и развитии живых систем;
- о биологическом многообразии, его роли в сохранении устойчивости биосферы и принципах систематики;
- о месте человека в эволюции Земли, о ноосфере и учении В.И. Вернадского;

#### **Уметь:**

- формулировать научную проблему, осуществлять ее логический анализ;
- применять современные научные методы с учетом их специфики;
- творчески использовать представления об основных принципах, закономерностях и подходах, присущих современному естествознанию, в ситуациях, связанных с необходимостью решения мировоззренческие значимых проблем и профессиональной деятельности;
- разбираться в достижениях естественных наук.

#### **Владеть:**

- научным стилем мышления, формами и методами естественнонаучного познания;
- системой знаний о современных концепциях естествознания;
- представлением о биологическом многообразии и сохранении устойчивости биосферы, о взаимодействии организмов и среды,
- принципами рационального природопользования;
- знаниями о месте и роли человека в современной эволюции Земли.

#### **Содержание дисциплины:**

1. Естествознание как наука.
2. Критерии естественно-научного познания.
3. Фундаментальные физические концепции описания природы.

4. Современные концепции химии.
5. Современные концепции биологии.
6. Экологические аспекты естественно-научного.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа (4 з.е.)

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### *Сервисология*

**Цель изучения дисциплины:** создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Задачи дисциплины: изучить человека как индивида, как личность – субъекта общественно-исторической деятельности и носителя определенных ролей; проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе; исследовать систему потребностей человека, их формирование и динамику; изучить структуру потребностей; изучить классификацию потребностей в разных аспектах: философском, социально-психологическом и экономическом; рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.12).

**Формируемые компетенции:** ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-10, СПК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей;

- Уметь: работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги.

- Владеть: навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

### **Содержание дисциплины**

1. Человечествознание – система наук о человеке
2. Основные аспекты теории потребностей
3. Способы и средства удовлетворения потребностей человека

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

**Форма контроля:** зачет с оценкой.

### ***Профессиональная этика и этикет***

**Цель изучения дисциплины:** освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области профессиональной этики и этикета для практических применений в профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.13).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные категории этики: этика, мораль, нравственность и др.; виды профессиональной этики; основные принципы профессиональной этики; правила поведения с точки зрения этики и этикета; основные элементы профессионального и делового этикета.

- Уметь: использовать основные знания по дисциплине; использовать практические навыки этичного поведения в решении профессиональных задач;

выработать практические навыки этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций.

- Владеть: навыками использования норм профессиональной этики в деловом поведении и общении; навыками построения собственного поведения с опорой на основные правила современного делового этикета в профессиональной деятельности и в повседневной жизни; навыками этичного поведения в решении конкретных профессиональных и жизненных ситуаций; сформировать нравственную культуру и этикет будущих специалистов.

**Содержание дисциплины:**

1. Этика как наука
2. Профессиональная этика
3. Взаимосвязь профессиональной этики и этикета

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

***Организация и планирование деятельности  
предприятий сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** формирование профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Сервис» в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса. Задачи учебной дисциплины: подготовка студентов в области определения и анализа основных показателей деятельности сервисного предприятия; приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; изучение ресурсного обеспечения предприятия, издержек и результатов его производственно-хозяйственной деятельности; получение теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса; закрепление и совершенствование навыков оценки экономической эффективности работы предприятия.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1.Б.14).

**Формируемые компетенции:** ОК–1, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-12.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; особенности планирования деятельности предприятий сервиса; основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

- Уметь: самостоятельно анализировать научную литературу; выполнять экономические расчеты и обоснования; определять финансовые результаты деятельности предприятия; проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования сервисного предприятия (коммерческой фирмы); прогнозировать спрос и предложение на услуги; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.

- Владеть: экономической терминологией, лексикой и основными экономическими категориями; методами учета и анализа экономических результатов деятельности сервисного предприятия; методами экономических исследований в области профессиональной деятельности; умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов

**Содержание дисциплины:**

1. Основы организации деятельности предприятия
2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
3. Основы инвестиционного планирования на предприятиях сферы сервиса

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** курсовая работа, экзамен.

*Безопасность жизнедеятельности*

**Цель изучения дисциплины:** является освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений выбирать методы защиты от опасностей, навыки обеспечения безопасности личности и общества, рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части (Б1. Б.15.).

**Формируемые компетенции:** ОК-8.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек-среда обитания»; концепцию устойчивого развития и рисков, связанных с деятельностью человека; основы физиологии труда и рациональные условия жизнедеятельности, порядок регламентирования, контроля и методы организации труда; негативные факторы техносферы и воздействие их на человека и природную среду; методы защиты от природных и техносферных опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; принципы обеспечения безопасности взаимодействия человека со средой обитания; принципы обеспечения безопасного функционирования автоматизированных и робототизированных производств; методы и средства повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических систем и технологических процессов отрасли; особенности психологического состояния человека в чрезвычайных ситуациях; правовые и нормативно-технические основы управления безопасностью.

- Уметь: идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; выбирать способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности в соответствии с нравственными аспектами и ценностными ориентациями.



- Владеть: законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды; требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками обеспечения безопасности личности и общества для сохранения жизни на земле; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды.

**Содержание дисциплины:**

1. Социально-мировоззренческие и теоретико-методологические основы безопасности жизнедеятельности.
2. Здоровьесберегающие основы безопасности жизнедеятельности.
3. Производственно-технологические основы безопасности жизнедеятельности.
4. Чрезвычайно-ситуационные основы безопасности жизнедеятельности.
5. Законодательно-правовые основы безопасности жизнедеятельности.

**Общая трудоемкость дисциплины** – 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

***Философия***

**Цель изучения дисциплины:** целями освоения дисциплины является формирование представлений об основных и фундаментальных мировоззренческих проблемах, методологии познания и самостоятельному мировоззренческому выбору.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.16).

**Формируемые компетенции:** ОК-1, ПК-8.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приёмы философского анализа проблем.

- Уметь: анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учётом результатов этого анализа.
- Владеть: навыками логического мышления, критического восприятия информации.

### **Содержание дисциплины:**

1. Введение. Философия в системе культуры.
2. Всеобщие свойства и законы мира (онтология).
3. Всеобщие отношения человека к миру.

**Общая трудоемкость дисциплины** – 72 часа, что составляет 2 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### ***Основы социального государства***

**Цель изучения дисциплины:** является формирование у обучающихся целостного представления об основных социальных функциях государства и принципах функционирования современного социального государства.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.17).

**Формируемые компетенции:** ОК-1, ОК-6, ПК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретические основы возникновения социального государства как государства нового цивилизационного типа, основы функционирования социального государства; приоритеты социального развития Российской Федерации.
- Уметь: применять принципы организации социальной экспертизы и социального аудита в профессиональной деятельности; использовать полученные знания для разработки предложений и рекомендаций по решению социальных проблем.
- Владеть: навыками определения принципов, целей и направлений социальной политики государства; методологией разрешения социальных конфликтов.

## **Содержание дисциплины:**

1. Социальное государство и его функции.
2. Модели социального государства.
3. Экономические основы функционирования социального государства.
4. Социальная политика государства.
5. Система социальной защиты населения.
6. Государственное регулирование рынка труда и занятости населения.
7. Социальное партнерство и социальная ответственность бизнеса.
8. Качество и уровень жизни в социальном государстве.
9. Социальная политика государства в условиях формирования инновационной экономики.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

**Форма контроля:** экзамен.

### ***Сервисная деятельность***

**Цель изучения дисциплины:** создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере. Задачей дисциплины является формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.18).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-1, ПК-9, ПК-11, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития

сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания.

- Уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.

- Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя; профессиональной этикой и этикетом.

### **Содержание дисциплины**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Услуга как специфический продукт
3. Организация сервисной деятельности
4. Новые технологии в сфере услуг

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

**Форма контроля:** курсовая работа, экзамен.

**Цель изучения дисциплины:** ознакомить обучающихся с методологическими и методическими основами экономики современного предприятия в условиях рыночных отношений, управлением экономической инфраструктурой, повышением качества и эффективности товаров и услуг, выявлением резервов и возможностей.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.19.).

**Формируемые компетенции:** ОК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятие рыночной экономики и место предприятий сервиса как субъектов хозяйствования; ресурсы предприятия и показатели эффективного их использования; издержки производства и обращения предприятия; доходы и прибыль предприятий; алгоритм оценки эффективности предприятий;
- Уметь: рассчитывать основные показатели работы предприятия; соотнести организационно-правовые формы предприятия и результаты его деятельности; использовать методы расчета эффективности работы предприятия;
- Владеть: навыками расчета основных экономических показателей деятельности предприятия.

### **Содержание дисциплины**

Раздел 1. Предприятие в системе рыночных отношений

Раздел 2. Ресурсы предприятия: основные фонды, оборотные средства, трудовые ресурсы. Показатели эффективного их использования

Раздел 3. Издержки производства и обращения предприятия

Раздел 4. Доходы и прибыль предприятия. Оценка эффективности.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

*Менеджмент в сервисе*

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся современного управленческого мышления и способностей решать разнообразные хозяйственные, социальные, психологические проблемы с использованием современных приемов и средств.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.20.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-9, ПК-12, СПК-1, СПК-2, СПК-5, СПК-6, СПК-7.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущности менеджмента, его объекта и условий, в которых он функционирует, содержания процесса менеджмента; социально-психологических проблем менеджмента, проблем мотивации, лидерства и руководства; социальных вопросов и этики предпринимательства, проблем управления развитием, изменениями, группами, конфликтами и стрессами; связующих процессов менеджмента, а также форм и методов обеспечения эффективного управления;
- Уметь: правильно определить сущность и содержание процессов управления, руководства, предпринимательства и менеджмента; провести анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента, социальных и психологических факторов, определяющих эффективность взаимодействия и связующих процессов менеджмента; наладить процессы коммуникаций, принятия решений; обеспечить эффективное управление организацией;
- Владеть: навыками подготовки и реализации управленческих решений, налаживания коммуникаций, мотивации работников, разрешения конфликтов, сбора, обработки и анализа информации по отдельным проблемам менеджмента.

### **Содержание дисциплины**

1. Теоретические основы менеджмента
2. Технология менеджмента в сервисе
3. Организация как система управления

#### 4. Управление персоналом в сервисе

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

##### *Маркетинг в сервисе*

**Цель изучения дисциплины:** овладение обучающимися основ современной экономики, принципов работы с рынком, закрепление теоретических положений успешной работы любой организации.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.21.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-3, ПК-2, ПК-9, СПК-3, СПК-4, СПК-5.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные понятия, категории и инструменты маркетинга, его цели и принципы; основные этапы эволюции концепций маркетинга, содержание маркетинговой концепции управления предприятием; методы построения маркетинговых исследований и маркетинговых коммуникаций.

- Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю маркетинговую среду организации, определять ее факторы и оценивать их воздействие на организацию; использовать информацию, полученную в ходе маркетинговых исследований, в целях прогнозирования поведения экономических агентов; критически оценивать используемые элементы маркетинга и разрабатывать обоснованные предложения по их совершенствованию.

- Владеть: понятийным аппаратом маркетинга; технологиями маркетинга: сегментирование рынков, позиционирование, анализ и прогнозирование; методами построения сети распределения товаров; приемами организации рекламных и PR-кампаний.

##### **Содержание дисциплины**

###### 1. Теоретические основы маркетинга

## 2. Управление маркетингом

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Иностранный язык (профессиональный)*

**Цель изучения дисциплины:** является формирование у обучающихся общекультурных компетенций на базе получения ими теоретических и практических знаний по предмету для достижения практического уровня владения языком, обеспечивающего его использование в будущей профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к базовой части учебного плана (Б1.Б.22.).

**Формируемые компетенции:** ОК-3, ПК-11, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: фонетику английского языка, правила чтения английских слов, словосочетаний и предложений, грамматику английского языка, особенности устной и письменной речи на английском языке, свободные и устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, способы словообразования.

-Уметь: читать литературу на английском языке по изучаемой специальности, оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, аннотации или реферата, делать на английском языке краткие сообщения и доклады на темы, связанные с будущей профессиональной деятельностью студента, вести на иностранном языке беседу по профессиональной тематике.

-Владеть: практической грамматикой английского языка, практической лексикой разговорного английского языка, лексическим минимумом английской терминологии по изучаемой профессии.

**Содержание дисциплины:**



**Модуль 1.** English for Professional Purposes. Part I: Food Production and Distribution. (Профессиональный английский язык. Часть 1: производство и реализация продуктов питания.)

Модульная единица 1. Where Do We Get Food Products? Shopping and Retail Facilities. (Откуда мы берем еду? Покупки и предприятия торговли.)

Модульная единица 2. Group so Food Products. (Группы продовольственных товаров.)

Модульная единица 3. Food Production As An Industry. (Пищевое производство как отрасль.)

**Модуль 2.** English for Professional Purposes. Part II: Standardization. (Профессиональный английский язык. Часть 2: стандартизация)

Модульная единица 4. Food Constituents and Food Safety. (Состав безопасность пищевых продуктов.)

Модульная единица 5. Food Quality Standards. (Стандарты качества пищевых продуктов.)

Модульная единица 6. Labelling and Packaging of Food Products. (Маркировка и упаковка пищевых продуктов.)

Модульная единица 7. Food Storage and Transportation. (Хранение и перевозка пищевых продуктов.)

**Модуль 3.** English for Professional Purposes. Part III: Business English. (Профессиональный английский язык. Часть 3: Английский для делового общения.)

Модульная единица 8. Looking For A Job. (В поисках работы.)

Модульная единица 9. Procurement Activities. (Закупки.)

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 432 часа, что составляет 12 зачетных единиц.

**Формы текущего контроля:** экзамен, зачет, зачет с оценкой.

*Правовое обеспечение профессиональной деятельности*

**Цель изучения дисциплины:** является приобретение обучающимися необходимых теоретических знаний в области коммерческого права, навыков работы с законодательством в сфере коммерции.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.1).

**Формируемые компетенции:** ОК-6, СПК-5.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: действующие нормы коммерческого права о порядке и условиях заключения торговых договоров, вопросы регулирования перевозок товаров, вопросы имущественной ответственности в торговом обороте и многие другие.

-Уметь: применять нормы предпринимательского права в процессе работы.

-Владеть: приемами ведения дискуссии и полемики, владеть основами компьютерной грамотности и Интернета, мотивацией к обучению, получению высшего образования, навыками литературной и научной письменной и устной речи на русском языке.

**Содержание дисциплины:**

### **Модуль 1. Структура коммерческой деятельности**

Модульная единица 1. Понятие и структура курса «Предпринимательское право».

Модульная единица 2. Законодательное регулирование торговой деятельности.

Модульная единица 3. Субъекты коммерческой деятельности.

Модульная единица 4. Объекты торгового права.

Модульная единица 5. Структура и инфраструктура товарного рынка.

Модульная единица 6. Конкуренция в коммерческой деятельности.

### **Модуль 2. Договор. Договорные связи.**

Модульная единица 7. Договоры, регулирующие торговый оборот.

Модульная единица 8. Структура договорных связей.

Модульная единица 9. Заключение торговых договоров.

Модульная единица 10. Выработка условий торговых договоров.

Модульная единица 11. Посреднические договоры в торговле.

Модульная единица 12. Договоры, содействующие торговле.

### **Модуль 3. Имущественная ответственность.**

Модульная единица 13. Регулирование перевозок товаров.

Модульная единица 14. Имущественная ответственность в торговом обороте.

Модульная единица 15. Приемка товаров и экспертиза их качества.

### **Модуль 4. Регулирование коммерческой деятельности.**

Модульная единица 16. Государственное регулирование коммерческой деятельности.

Модульная единица 17. Страхование в коммерческой деятельности.

Модульная единица 18. Административные правонарушения в сфере коммерческой деятельности

Модульная единица 19. Преступления в сфере коммерческой деятельности

**Общая трудоемкость дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Техническое оснащение*

#### *ресторанных и гостиничных комплексов*

**Цель изучения дисциплины:** формирование обучающимися знаний по устройству и эксплуатации различных видов внутренних инженерных систем и оборудования, необходимых для гостинично - ресторанных комплексов, и приобретение практических навыков при решении ряда задач, связанных с техническим оснащением предприятий, эффективностью использования технических средств и расходуемых ими топливно-энергетических и водных ресурсов.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.2.).

**Формируемые компетенции:** ПК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:**  
в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные виды оборудования, используемого в зданиях туристских предприятий и гостинично-ресторанных комплексах (подъемно-транспортное, холодильное, торгово-технологическое, электрическое и др.), их принцип действия, достоинства и недостатки; овладеть методами подбора и расчета необходимого количества оборудования;

- Уметь: определить годовой экономический эффект от замены оборудования или системы и сделать выводы об эффективности эксплуатации действующего оборудования или системы и целесообразности их замены на новые виды; правильно определить эксплуатационные затраты топливно-энергетических и водных ресурсов и расходуемых на них денежных средств;

- Владеть: методами подбора и расчета необходимого количества оборудования.

#### **Содержание дисциплины:**

Учебная программа дисциплины «Техническое оснащение ресторанных и гостиничных комплексов» включает в себя разделы, связанные с ознакомлением устройства и эксплуатации внутренних инженерных систем отопления, водоснабжения, канализации, вентиляции, энергоснабжения зданий гостинично-ресторанных комплексов, а также различных видов оборудования, необходимых для обеспечения жизнедеятельности указанных объектов (подъемно-транспортного, холодильного, торгово-технологического оборудования и др.).

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ***

**Цель изучения дисциплины:** приобретение обучающими теоретических знаний и практических умений, и навыков в области экспертизы и оценки качества услуг и работ, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.3.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-3, ПК-10, ПК-12.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основополагающие документы при проведении экспертизы и оценки качества услуг и работ; основные источники получения информации для проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

- Уметь: определять метод проведения экспертизы для тех или иных услуг и работ; интерпретировать полученные данные в ходе экспертизы об услугах и работах.

- Владеть: техническими средствами и методами проведения экспертизы и оценки качества услуг и работ.

**Содержание дисциплины:**

Модуль 1. Экспертиза как форма контроля качества

Модульная единица 1. Понятие, объекты и виды экспертизы

Модульная единица 2. Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

Модульная единица 3. Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

Модульная единица 4. Основные методы экспертизы услуг

Модуль 2. Классификация технических средств исследований, используемых при проведении экспертизы

Модульная единица 5. Механические средства

Модульная единица 6. Электронные средства

Модуль 3. Организация и порядок проведения экспертизы услуг

Модульная единица 7. Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

Модульная единица 8. Организация и порядок проведения экспертизы.

Модульная единица 9. Показатели эффективности экспертизы услуг

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Методы оптимизации и  
моделирования процессов сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** получение обучающими теоретических знаний в области моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, а также приобретение необходимых практических навыков постановки, решения и анализа таких задач с помощью вычислительной техники.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.4.).

**Формируемые компетенции:** ПК-2, ПК-10.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений.

- Уметь: смоделировать деятельность специализированных объектов сервиса; Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

- Владеть: методикой постановки задач, оптимизации и моделирования методов имитационного моделирования процессов сервиса.

**Содержание дисциплины:**

1. Введение в информатику. Основы информатики
2. Решение функциональных и вычислительных задач средствами компьютерных технологий.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 72 часа, что составляет 2 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### ***Информационные технологии в профессиональной деятельности***

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся представления об информационных технологиях в сервисе, технологий хранения, передачи и обработки информации. Она посвящена изучению технической базы информационных технологий и прикладного программного обеспечения.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.5.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые процессоры, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; общий состав и структуру персональных (электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

- **Уметь:** выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; использовать сеть Интернет и ее возможности для организации оперативного обмена информацией; использовать технологии сбора, размещения хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; применять

компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций.

**Содержание дисциплины:**

1. Современные виды информационного обслуживания.
2. Техническое и программное обеспечение организации.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Математическая статистика***

**Цель изучения дисциплины:** формирование базовых понятий и представлений, овладение языком и основными методами теории вероятностей и математической статистики, которые он может использовать при решении как фундаментальных научных, так и прикладных технических и экономических задач.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.6.).

**Формируемые компетенции:** ОК-5, ПК-10.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: место и роль математики в современном мире, мировой культуре и истории; основные понятия и методы решения основных задач теории вероятностей и математической статистики.

- Уметь: перевести управленческие и основные технические задачи на математический язык теории вероятностей и математической статистики; найти подходящий теоретико-вероятностный или статистический метод решения управленческих и основных экономических задач и применять их для решения; проводить этими методами экономический анализ регуляторов решения.

- Владеть: применения основных понятий теории вероятностей и математической статистики; выполнения математических постановок управленческих и



экономических задач средствами теории вероятностей и математической статистики; выбора подходящих методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и основных экономических задач; применения методов теории вероятностей и математической статистики для решения управленческих и других экономических задач; проведения методами теории вероятностей и математической статистики экономического анализа результатов решения.

**Содержание дисциплины:**

1. Введение в предмет теории вероятностей.
2. Случайные события.
3. Случайные величины.
4. Системы случайных величин.
5. Основы теории случайных процессов.
6. Введение в математическую статистику.
7. Теория оценивания параметров.
8. Статистические гипотезы.
9. Многомерный статистический анализ.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Основы экспертного дела в сфере услуг***

**Цель изучения дисциплины:** ознакомить с основными понятиями, объектами, субъектами экспертизы, требованиями к экспертам, видами и методами экспертной оценки; с организацией, порядком проведения и оформления экспертизы; с особенностями экспертизы отдельных групп услуг (товаров).

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.7.).

**Формируемые компетенции:** ПК-10, ПК-12.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; номенклатуру и ассортимент потребительских товаров и услуг; основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса.
- Уметь: осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных документов, контрактов, договоров и соглашений; участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств намерений, применяемых при экспертизе качества потребительских товаров и услуг; использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники.
- Владеть: методами оценки качества услуг; нормативно-техническими документами, необходимых для проведения экспертизы услуг.

**Содержание дисциплины:**

Модуль 1. Роль и место экспертизы в системе контроля качества в сфере услуг.

Модульная единица 1. Основы управления качеством в сфере услуг.

Модульная единица 2. Понятие, объекты и виды экспертизы.

Модуль 2. Основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса.

Модульная единица 3. Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг.

Модульная единица 4. Организация и порядок проведения экспертизы.

Модуль 3. Средства и ресурсы экспертного исследования в сфере услуг.

Модульная единица 5. Классификация средств и ресурсов экспертных исследований.

Модульная единица 6. Основные средства и ресурсы проведения экспертизы

Модуль 4. Определение эффективности экспертной деятельности в сфере услуг.

Модульная единица 7. Основные методы экспертизы услуг.

Модульная единица 8. Показатели эффективности экспертизы услуг.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### *Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах*

**Цель изучения дисциплины:** подготовить специалиста, обладающего знаниями организации питания в гостинице и профессиональными компетенциями, необходимыми в работе в индустрии гостеприимства.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.8.).

**Формируемые компетенции:** СПК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: правила предоставления услуги питания в РГК, нормативно- правовую базу организации питания в РГК; принципы функционирования служб предприятий ресторанного и гостиничного комплекса; виды, особенности и характеристики услуг питания в РГК; особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов и спецконтингента.

- Уметь: разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей; проводить обоснованный выбор современных технологий обслуживания потребителей РГК; выявлять потребности потребителей в безопасных услугах питания; организовать обслуживание и питание иностранных туристов и спецконтингента;

- Владеть: информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице; методами оценки и контроля качества услуги питания РГК; системой поиска, выбора и использования новых технологий

организации питания и обслуживания потребителей в РГК; навыками организации обслуживания и питания отечественных потребителей и иностранных гостей в РГК.

**Содержание дисциплины:**

1. Основы организации питания в РГК
  - 1.1. Гостинично-ресторанные комплексы: классификация и характеристика
  - 1.2. Функция и оргструктура службы питания в РГК
  - 1.3. Нормативно-правовая база организации питания в РГК
2. Организация питания и обслуживания потребителей в РГК
  - 2.1. Особенности организации питания и обслуживания в РГК
  - 2.2. Организация питания иностранных гостей и спецконтингента

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Анализ финансово-хозяйственной деятельности  
сервисного предприятия***

**Цель изучения дисциплины:** получение целостного представления об анализе финансово-хозяйственной деятельности, как важнейшей функции управления организациями, осмысление и понимание основных методов анализа, их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений производственно-хозяйственной, финансовой, маркетинговой и инвестиционной деятельности предприятия сервиса.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование умений анализа экономических показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятий;
- получение оптимальных решений по эффективному управлению предприятием на основе проведенной диагностики финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.9.).

**Формируемые компетенции:** ОК–2, ОПК-1, СПК-7.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность экономических явлений и процессов, их взаимосвязь и взаимозависимость; основные направления комплексного анализа хозяйственной деятельности; методы экономического анализа, которые применяются на разных этапах и направлениях анализа финансово-хозяйственной деятельности; приемы выявления и оценки резервов повышения результативности производственной/хозяйственной деятельности предприятий сервиса; направления использования результатов диагностики финансово-хозяйственной деятельности.

- Уметь: выполнять необходимые расчеты по определению ресурсов хозяйствующих субъектов с применением новых информационных технологий; анализировать структуру и состояние планов хозяйствующих субъектов различных отраслей; проводить основные расчеты, применяя инструкции; составлять финансовые документы организации и их анализировать.

- Владеть: навыками систематизирования и моделирования экономических явлений и процессов; выполнения технико-экономические расчетов показателей деятельности предприятий; определения количественного влияния на них различных факторов

**Содержание дисциплины:**

1. Теория анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
2. Анализ и оценка хозяйственной деятельности предприятия.
3. Анализ и оценка финансовой деятельности предприятия.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** курсовая работа и экзамен.

*Проектирование гостиничной деятельности*

**Цель изучения дисциплины:** формирование профессиональных компетенций, связанных с освоением теоретических основ проектирования гостиничной деятельности, использованием нормативно-технической базы для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта, организацией работы по проектированию гостиничных предприятий и других средств размещения.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.10.).

**Формируемые компетенции:** ПК-2, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: особенности и виды гостиничного продукта, характеристики номерного фонда, основное содержание проекта строительства гостиничного предприятия, систему технологических расчетов, позволяющих более точно принимать планировочные решения; порядок и стадии проектирования.
- Уметь: использовать методы технологических расчетов и принципы разработки объемно-планировочных решений средств размещения; применять современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности, производить планировку и оснащение рабочих мест в соответствии с требованиями НОТ;
- Владеть: навыками зонирования гостиничного предприятия на начальном этапе проектирования; навыками разработки организационных мер деятельности гостиничного предприятия

### **Содержание дисциплины**

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.

2. Проектирование гостиничного продукта.

3. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.

4. Состав и содержание проекта. Организация проектирования.

5. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов.

6. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

7. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения

8. Объемно-планировочные и конструктивные решения зданий и сооружений гостиницы.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** дать теоретические основы и практические навыки для решения практических вопросов и основных задач эффективного налаживания отношений и взаимосвязей с клиентами (покупателями, поставщиками, партнерами) для ведения и расширения гостиничного и ресторанного бизнеса.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.11.).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ОПК-3, ПК-11, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; виды информационного обслуживания,

устройства для электронной обработки информации, основы программирования; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; систему маркетинга, особенности продвижения услуг; структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; теоретические основы, метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; правовые нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- Уметь: оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя и выделять главные психологические особенности потребителя; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг.

- Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; навыками работы с информационными системами; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе.

### **Содержание дисциплины:**



1. Понятие и виды клиентов их классификация.
2. Этапы работы с клиентом.
3. Понимание клиентов и их потребностей.
4. Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами.
5. Понятие формирования и управления взаимоотношениями с клиентами. 6. Функции управления взаимоотношениями с клиентами.
7. Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами.
8. Понятие лояльности клиентов.
9. Программы управления лояльностью клиентов.
10. Методы повышения лояльности клиентов.
11. Измерение степени удовлетворенности клиентов.
12. Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов.
13. Анализ ABC. Классификация клиентов (покупателей, партнеров)
14. Анализ стадий взаимоотношений с клиентами.
15. Календарь пользователя товаров и услуг сферы сервиса. Планирование событий, процессов и напоминаний о них клиентам.
16. Формы документов, отчетов и обработки подсистем управления взаимоотношениями с клиентами.
17. Продажа товаров и услуг в сфере сервиса, применение скидок, наценок, оптовая и розничная торговля из неавтоматизированных и автоматизированных торговых точек.
18. Особенности комиссионной торговли для клиентов.
19. Управление взаиморасчетами с контрагентами и подотчетными лицами. Детализация взаиморасчетов.
20. Контроль кредиторской и дебиторской задолженности клиентам, партнерам.
21. Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы.
22. Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса.

23. Виды стратегий («административная», «маркетинговая», «инвестиционная» (или «продуктовая») и «клиентоориентированная») и их роль в формировании клиентурных отношений.
24. Клиентоориентированность и ИТ.
25. Единый профиль клиента. Единый комплексный инструмент для оценки ценности клиента.
26. Единая стратегия и инструмент ведения продаж товаров и услуг. Единая система мотивации продавцов.
27. Повышение лояльности клиентов в сфере сервиса: кросс-продажи, прогнозирование и снижение рисков, единые стандарты обслуживания, единая история коммуникаций с клиентом, единый инструмент обслуживания клиентов.
28. Использование программных продуктов «1С: CRM СТАНДАРТ», «1С: CRM ПРОФ», «1С: CRM КОРП» для формирования и управления клиентской базой в сфере сервиса
29. Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес- процессов в сфере сервиса.
30. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их по шаблону и создания новых карт бизнес-процессов.
31. Создание регламента работы с клиентами по продажам, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений.
32. Учет истории контактов с клиентами. Регистрация интересов клиентов. Диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени.
33. Оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.
34. Выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов.
35. Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов

36. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
37. Просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в «календаре», подбор участников встреч с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), 38. Цветовое отображение событий в календаре, использование графиков работы пользователей.
39. Резервирование и планирование занятости ресторанных, гостиничных комплексов, ведение «Списка дел и мероприятий» с возможностью резервирования из него времени в календаре.
40. Регулярное планирование контактов (совещаний, конгрессов, выставок, ярмарок, встреч и т.д.).
41. Понятие и принципы маркетинга клиентурных отношений.
42. Модели управленческих отношений в организации.
43. Анализ прибыльности от клиентов.
44. Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанного бизнеса, а также банковских услуг.
45. Особенности проведения маркетинга отношений клиентов в сфере сервиса. Этапы процесса внедрения маркетинга отношений
46. Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента.
47. Обзор CRM-решений в России.
48. Рынок CRM-решений за рубежом.
49. Особенности управления отношениями «служащий – клиент». Алгоритм построения системы реагирования на жалобы.
50. Этапы эффективного проведения переговоров
51. Понятие эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
52. Методы расчета эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
53. XRM - eXtended RM, расширенное управление отношениями.
54. CEM -customer experience management - управление видением заказчика или управление клиентским опытом

55. eBRM (electronic business relationship management) - Internet-коммуникации - управление отношениями не только с клиентами, но и с партнерами, а также с собственными сотрудниками.

56. Индивидуальный подход к каждому клиенту PCM (Personal Customer Management).

57. Мониторинг социального веба, сбор информации о контактах из социальных сервисов, управление сообществом клиентов/партнеров, сбор отзывов и идей от клиентов.

58. Науки на стыке с клиентологией (сервисология, мерчандайзинг, маркетинг).

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Организация хозяйственных связей в сервисе***

**Цель изучения дисциплины:** изучить экономические, организационные, коммерческие, финансовые и другие отношения, возникающие в процессе хозяйственной деятельности при закупке, продаже и поставках товаров и услуг предприятий сервиса.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.12.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность и порядок регулирования хозяйственных связей в сфере сервиса; порядок заключения и исполнения договоров; главные этапы выбора поставщика.

- Уметь: планировать и организовывать хозяйственные связи предприятий сервиса; определять объемы оптовых закупок и продаж товаров; проводить коммерческие переговоры, заключать договора купли-продажи; организовать и управлять торговыми процессами и операциями в предприятиях торгово-посреднического звена

и розничной торговли; управлять товарными запасами на предприятиях сервиса; формировать оптимальный торговый ассортимент и применять методы ценообразования.

- Владеть: технологией оформления хозяйственных связей на предприятиях сервиса.

### **Содержание дисциплины**

1. Хозяйственные связи как основа материально-технического снабжения предприятия сервиса

2. Экономико-правовое регулирование товарной политики

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** курсовая работа и экзамен.

### ***Технология ресторанного сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся теоретических знаний и навыков выбора форм и методов обслуживания в зависимости от концепции и типа предприятия, средств продвижения ресторанов на рынке, работы с обслуживающим персоналом для дальнейшего использования их в своей профессиональной деятельности

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.13.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, СПК-2, СПК-6.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: предоставляемые виды услуг в ресторанах; профессиональные требования к персоналу ресторанов; типы и виды ресторанов, их классификацию; основные формы и методы обслуживания; виды приемов и банкетов; требования к обслуживающему персоналу; виды и средства продвижения ресторанов на рынке; методы изучения потребительского спроса; правила составления меню;

- Уметь: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню; входить в контактную зону с клиентами и сотрудниками; проявлять гостеприимство;

- Владеть: технологией обслуживания клиентов; методами изучения потребительского спроса; приемами и методами работы с обслуживающим персоналом по увеличению ценности услуги.

### **Содержание дисциплины:**

1. Теоретические основы ресторанного сервиса

1.1. Ресторанный бизнес и перспективы его развития

1.2. Специфика ресторанных услуг и классификация ресторанов

1.3 Маркетинг в ресторанном бизнесе

2. Обслуживание в ресторанах

2.1. Формы и методы обслуживания в ресторанах

2.2. Обслуживающий персонал. Основные категории. Требования к персоналу.

2.3. Продвижение услуги питания ресторана.

2.4. Контроль за деятельностью ресторана. Повышение качества обслуживания

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Безопасность и лицензирование услуг***

**Цель изучения дисциплины:** сформировать у обучающихся комплексные знания по вопросам обеспечения безопасности предприятий сервиса, клиентов и обслуживающего персонала и дать систему теоретических знаний и практических навыков в области формирования и осуществления лицензионной политики в сфере услуг.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.14.).

**Формируемые компетенции:** ОК-6, ОПК-2, ОПК-3, ПК-11.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса, цели, задачи и принципы лицензирования в сфере услуг; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности в сфере услуг, принципы и методику осуществления лицензионной политики в сфере услуг; порядок осуществления деятельности по лицензированию; понятие качества и безопасности товаров, работ и услуг.

- Уметь: организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий сервиса, оказывать первую медицинскую помощь; оказывать консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.

- Владеть: навыками обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях, навыками составления претензий, необходимых для реализации права потребителя на защиту.

### **Содержание дисциплины**

1. Основы безопасности
2. Технические средства и системы безопасности предприятий сервиса
3. Безопасность на транспорте
4. Права потребителей

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

## ***Микробиология, санитария и гигиена***

**Цель изучения дисциплины:** изучение микробиологии, влияния процессов жизнедеятельности микроорганизмов на формирование и изменение безопасности и качества товаров по микробиологическим критериями и роли микроорганизмов в процессе формирования санитарно-гигиенических условий обеспечения потребителей эпидемиологически безопасными товарами.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.15.).

**Формируемые компетенции:** ПК-1, ПК-12, СПК-1, СПК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: нормативно-правовую базу микробиологической оценки качества продовольственных товаров, основные термины, понятия и определения в области пищевой микробиологии, стандартные микробиологические показатели качества продовольственных товаров отдельных групп, основные виды микробиологической порчи продовольственных товаров отдельных групп, требования, предъявляемые к безопасности и качеству продовольственных товаров по микробиологическим критериям.

- Уметь: проводить оценку качества продовольственных товаров отдельных групп по микробиологическим показателям в соответствии с нормативными документами, выделять нормируемые микроорганизмы в чистую культуру и проводить их первичную идентификацию по культуральным и морфологическим признакам классическими методами, определять микробиологическую безопасность товаров по основным микробиологическим критериям.

- Владеть: информацией о классических, современных и перспективных методах проведения оценки качества продовольственных товаров по основным микробиологическим критериям, о способах обнаружения санитарно-показательных микроорганизмов в продовольственных товарах, влиянии контаминации патогенными и условно-патогенными микроорганизмами на безопасность товаров и



здоровье потребителей, санитарно-гигиенические требования, предъявляемых к персоналу, оборудованию, устройству и функционированию торговых предприятий продовольственными товарами.

**Содержание дисциплины:**

1. Микробиологические показатели и критерии качества.
2. Закономерности наследственности.
3. Микробиология продовольственных товаров животного происхождения.
4. Микробиология товаров растительного происхождения.
5. Гигиена и санитария.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Основы предпринимательской деятельности***

**Цель изучения дисциплины:** освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области предпринимательской деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.16.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-3, ПК-1, СПК-6.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: теоретико-методологические основы организации предпринимательской деятельности; виды и сущность предпринимательской деятельности; особенности организационно-правовых форм предпринимательской деятельности, их преимущества и недостатки; основные этапы бизнес-операции; элементы ресурсного обеспечения бизнес-операции; содержание предпринимательского договора; порядок государственного регулирования и регламентации предпринимательской деятельности; основные требования предпринимательской этики и делового этикета.

- Уметь: выбирать организационно-правовую форму для предпринимательской единицы с учетом различных факторов, разрабатывать схемы бизнес-операции, проводить деловые переговоры, составлять и заключать предпринимательские договоры; вести деловые переговоры.

- Владеть: навыками организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

**Содержание дисциплины:**

1. Концептуальные и организационные основы предпринимательской деятельности
2. Государственное регулирование и поддержка предпринимательской деятельности
3. Бизнес-операция как объект предпринимательской деятельности
4. Этические нормы предпринимательства

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой и экзамен.

***Управление персоналом предприятия в сфере сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** освоение обучающимися теоретических основ и практических навыков решения основных задач управления персоналом и эффективного использования способностей сотрудников на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.17.).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: внешнюю и внутреннюю среду предприятия или организации, ключевые элементы и оценивать их влияние на предприятие, организацию персонала;

состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности предприятия или организации в персонале; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию организации труда персонала; методы разработки и реализации программы профессионального развития персонала и оценивать их эффективность; методы оценки рисков, социальную и экономическую эффективность принимаемых решений в управлении персоналом; методы разработки и реализации мероприятий по совершенствованию мотивации и стимулированию персонала предприятия или организации; использовать различные методы текущей деловой оценки (в т.ч. аттестации) персонала.

- Уметь: реализовывать основные управленческие функции в сфере управления персоналом; разрабатывать и реализовывать стратегии управления персоналом; анализировать экономическую и социальную эффективность деятельности подразделений по управлению персоналом.

- Владеть: современными технологиями управления поведением персонала.

#### **Содержание дисциплины:**

1. Сущность, содержание, предмет науки управления персоналом и этапы ее становления
2. Планирование персонала
3. Оценка персонала
4. Оплата труда и компенсации
5. Оценка эффективности управления персоналом
6. Повышение квалификации. Планирование и развитие карьеры
7. Мотивация результатов труда персонала. Системы оплаты труда, компенсаций
8. Оценка эффективности систем управления персоналом

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

## ***Основы организации ресторанного дела***

**Цель изучения дисциплины:** освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области рациональной эксплуатации современного технологического оборудования для предприятий общественного питания.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина относится к вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.18).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-2, СПК-2, СПК-6.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** предоставляемые виды услуг в ресторанах; профессиональные требования к персоналу ресторанов; типы и виды ресторанов, их классификацию; основные формы и методы обслуживания; виды приемов и банкетов; требования к обслуживающему персоналу; виды и средства продвижения ресторанов на рынке; методы изучения потребительского спроса; правила составления меню;

**Уметь:** идентифицировать по материально-технической базе, объему и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню; входить в контактную зону с клиентами и сотрудниками; проявлять гостеприимство.

**Владеть:** технологией обслуживания клиентов; методами изучения потребительского спроса; приемами и методами работы с обслуживающим персоналом по увеличению ценности услуги.

### **Содержание дисциплины:**

Модуль 1. Теоретические основы ресторанного сервиса

- Ресторанный бизнес и перспективы его развития
- Специфика ресторанных услуг классификация ресторанов
- Маркетинг в ресторанном бизнесе

Модуль 2. Обслуживание в ресторанах

- Формы и методы обслуживания в ресторанах

- Обслуживающий персонал. Основные категории. Требования к персоналу
- Продвижение услуги питания ресторана
- Контроль за деятельностью ресторана. Повышение качества обслуживания

**Общая трудоемкость дисциплины** – 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### *Основы организации гостиничного дела*

**Цель изучения дисциплины:** освоение обучающимися теоретических и практических знаний о принципах и методах организации коммерческой деятельности на профессиональном уровне, освоение методики реализации предпринимательской идеи; формирование умений и навыков организации гостиничного дела.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательные дисциплины) учебного плана (Б1.В.ОД.19).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-2, СПК-1, СПК-3, СПК-7.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** понятийный аппарат предмета, законы по организации коммерческой деятельности, цели, принципы и сущность коммерческой деятельности, методы оценки деятельности коммерческого предприятия, повышения эффективности его коммерческой деятельности.

– **Уметь:** осуществлять коммерческую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности в гостиничном деле.

– **Владеть:** навыками оценки и повышения эффективности коммерческой деятельности при организации гостиничного дела.

### **Содержание дисциплины:**

1. Основные понятия и сущность коммерческой деятельности
2. Методологические основы коммерческой деятельности в гостиничном деле;

3. Эффективность коммерческой деятельности при организации гостиничного дела.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 180 часов, что составляет 5 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

## **Б1.В.ДВ Дисциплины по выбору**

### *Элективные курсы по физической культуре*

**Цель изучения дисциплины:** формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

**Формируемые компетенции:** ОК-7.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: о роли физической культуры в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности, основы физической культуры и здорового образа жизни.
- Уметь: использовать приобретенный личный опыт физкультурно–спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.
- Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств (с выполнением установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке)

**Содержание дисциплины:**

1. Легкая атлетика
2. Баскетбол

3. Гимнастика
4. Лыжная подготовка
5. Волейбол

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 344 часа.

**Форма промежуточной аттестации:** зачеты с оценкой, зачет.

### ***Психодиагностика***

**Цель изучения дисциплины:** адекватное и грамотное использование полученных знаний в практической деятельности. Для этого необходимо: сформировать у обучающихся систему основных понятий дисциплины, ознакомить с теорией и практикой психодиагностических исследований; способствовать формированию адекватных представлений о возможностях психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований; ознакомить с основными направлениями развития психодиагностики в настоящее время.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.1.1.).

**Формируемые компетенции:** ПК-8, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины студент должен:

- *Знать:* научные основы психодиагностики; принципы построения диагностических методик; особенности диагностируемых качеств; закономерности процесса психодиагностики и основных характеристик ее многообразного инструментария; конкретные области использования и применения психодиагностических методик.

- *Уметь:* организовывать процесс психологического тестирования; применять конкретные психодиагностические методики в различных сферах деятельности; обрабатывать и интерпретировать результаты методик, формулировать заключения

на их основе; оценивать качество психодиагностических методик; использовать психодиагностические методики в практической и научно-исследовательской работе.

- *Владеть:* навыками подготовки и проведения самостоятельного психодиагностического обследования в зависимости от поставленных перед психологом задач; представлениями о важнейших отраслях и этапах развития психодиагностики; представлениями об основных подходах, направлениях и концепциях, сферах применения и использования психодиагностических методик; представлениями о содержании профессионально-этических норм психодиагностика; представлениями о возможностях и ограничениях, преимуществах и недостатках диагностических методик, используемых в психологической практике

### **Содержание дисциплины:**

1. Общая характеристика методов психодиагностики и предъявляемые к ним требования: психодиагностика как научная и прикладная дисциплина; классификация психодиагностических методик; психодиагностический процесс; этапы психодиагностического исследования; психологический диагноз; профессионально-этические нормы работы психолога; характеристика инструментария психологической диагностики: методики, тесты; психометрические основы психодиагностики

2. Психодиагностика личности: тесты интеллекта; личностные опросники; проективные методы; графические методики психодиагностики.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 216 часов, что составляет 6 зачётных единиц)

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Социальная психология***

**Цель изучения дисциплины:** дать обучающимся систематизированные знания по актуальным проблемам: личности, власти, подчинения и ответственности, межличностной коммуникации, социального познания, социального влияния, социальных установок и т.д.



**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.1.2.).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-8, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:**  
в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: историю формирования социально-психологических идей, социально-психологические теории, закономерности общения и взаимодействия людей.
- Уметь: применять в профессиональной деятельности представление о соотношении категорий общение и деятельность, об общении как коммуникации, интеракции и перцепции, о психологии групп, о проблемах личности в социальной психологии.
- Владеть: навыками анализа механизмов мотивации, усвоения информации, принятия решений; владеть навыками разрешения и анализа конфликтных ситуаций.

**Содержание дисциплины:**

1. Теоретические и эмпирические основания социальной психологии.
2. Психология масс и социальная психология.
3. Человеческая индивидуальность и социальная психология личности.
4. Самосознание и поведение.
5. Социальное восприятие и понимание.
6. Межличностная коммуникация.
7. Вербальные средства коммуникации.
8. Невербальные средства коммуникации.
9. Проблема сочетания каналов коммуникации и ложь.
10. Социальное влияние.
11. Социальная установка и поведение.
12. Изменение установок: теория и практика.
13. Психология и поведение групп.
14. Групповые процессы.

15. Межгрупповые отношения.

16. Социальные стереотипы предубеждения и дискриминация.

17. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 216 часов, что составляет 6 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Инфраструктура рынка услуг и сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** дать теоретические основы и практические навыки студентам обучающихся по направлению «Сервис» для решения практических вопросов и основных задач эффективного использования инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов для оказания эффективных услуг и качественного сервиса.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.2.1.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; виды информационного обслуживания, устройства, основы для электронной обработки информации; основы рыночной экономики; структуру малого и среднего предпринимательства в ресторанно-гостиничном бизнесе; теоретические основы метрологии, стандартизации сертификации, порядок подтверждения соответствия; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

- Уметь: применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; проводить исследования инфраструктуры рынка услуг и сервиса; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам.

- Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; навыками работы с информационными системами; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе; основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

#### **Содержание дисциплины:**

1. Сущность организации производственного процесса в гостиничном и ресторанном комплексе.
2. Особенности рынка услуг и сервиса. Процесс оказания услуг и сервиса.
3. Организации сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект их правовые формы хозяйственной деятельности.
4. Структура и состав инфраструктуры предприятия.
5. Производственный и технологический процессы как основа проектирования организаций сервиса
6. Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям, нагрузки и их воздействие на ОПФ гостиничных и ресторанных комплексов.
7. Основные положения проектирования объектов инфраструктуры гостиничных и ресторанных комплексов.
8. Методы расчета основных показателей технологических решений гостиничных и ресторанных комплексов.
9. Основные требования и методы планировки производственных цехов условные обозначения и общие правила размещения оборудования.

10. Методы разработки планировок и монтаж оборудования
11. Общие требования и принципы компоновки гостинично-ресторанных комплексов.
12. Конструктивные элементы зданий и сооружений.
13. Техническое обслуживание строительных конструкций зданий и сооружений.
14. Расчет количества оконных проемов.
15. Стационарные солнцезащитные устройства.
16. Услуги инфраструктуры отопления.
17. Требования, предъявляемые к системам отопления.
18. Классификация систем отопления. Потери тепла отапливаемыми помещениями. Нагревательные приборы.
19. Пар как теплоноситель в системах отопления. Устройство паровых систем отопления.
20. Техническая эксплуатация систем отопления.
21. Инфраструктура водоснабжения предприятий сервиса.
22. Состав зданий и сооружений систем водоснабжения. Системы внутреннего водопровода холодной воды. Горячее водоснабжение.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### ***Документационное обеспечение профессиональной деятельности на рынке услуг и сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** дать обучающимся представление об управлении документами на предприятии, организации документооборота, сформировать и развить профессиональные умения и навыки использования программных комплексов документооборота и делопроизводства в практическую деятельность.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.2.2.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-2.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: законодательные акты и нормативно-методические документы, регламентирующие делопроизводство; принципы функционирования делопроизводственной службы, ее структуру, задачи, функции, должностной и численный состав; виды и разновидности документов, требования к составлению бланков документов, оформлению реквизитов документов; особенности организации труда работников аппарата управления; прогрессивные технологии ведения делопроизводства.
- Уметь: классифицировать и составлять управленческие документы различных видов; управлять совершенствованием документооборота и делопроизводства; разрабатывать информационные макеты для ведения электронного документооборота; принимать решения по порядку и контролю исполнения документов; оформлять организационные и распорядительные документы.
- Владеть: особенностями языка и стиля служебных документов; умением своевременного регулирования прохождением документов в организации; методами организации электронного документооборота; принципами анализа эффективности работы службы делопроизводства.

### **Содержание дисциплины**

Модуль 1. Деловой документооборот.

Модульная единица 1. Основные положения по организации делопроизводства на предприятии деятельности».

Модульная единица 2. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов.

Модульная единица 3. Основные документы управления.

Модульная единица 4. Современное деловое письмо.

Модульная единица 5. Основные принципы работы с документами.

Модульная единица 6. Систематизация и хранение документов.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Психологический практикум*

**Цель изучения дисциплины:** состоит в формировании у обучающихся профессионального психологического мышления и учебно-профессиональных действий аналитического, диагностического и прогностического характера.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.3.1.).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные психологические категории, их характеристики и проявления; особенности психического развития личности на различных возрастных этапах его формирования; возможные проблемы их развития; критерии анализа и интерпретации результатов диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; диагностические методики изучения познавательной и личностной сферы личности и критерии анализа полученных результатов; психологические закономерности процесса межличностного взаимодействия; психологическую природу ожиданий потребителя; подходы к управлению поведением потребителя; причины конфликтного поведения потребителя и методы его коррекции.

- Уметь: применять психологические методы изучения личности и межличностных отношений; анализировать и интерпретировать результаты

диагностики в соответствии с возрастными особенностями испытуемых; прогнозировать необходимые психологические действия, адекватные развитию фирмы; выстраивать эффективное взаимодействие с потребителем; диагностировать ожидания потребителя и при необходимости корректировать эти ожидания.

- Владеть: психологическими знаниями для характеристики значимости своей профессии; знаниями о психологических феноменах при решении учебно-профессиональных задач (по изучаемым темам); психологическими методами для изучения профессионально значимых качеств (самодиагностики); психологическими рекомендациями на основе результатов диагностики (самодиагностики); психологическими знаниями для организации адекватных форм взаимодействия с коллегами; психологическими приемами построения эффективной коммуникации; методами общения, убеждения; нейтрализовать агрессивное поведение клиента; через взаимодействие с клиентом формировать позитивный имидж фирмы.

### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Психология личности.

1.1. Человек как индивид, субъект, личность, индивидуальность.

1.2 Мотивационная сфера и направленность личности.

1.3 Индивидуально-психологические детерминанты поведения индивида.

Методы прогнозной оценки и коррекции поведения.

Раздел 2. Психология межличностных отношений

2.1. Группа как социально-психологический феномен.

2.2. Методы изучения группы

2.3. Динамические процессы в малой группе.

2.4. Общение и его роль в развитии личности и межличностных отношений людей. Коммуникация в общении

2.5. Психологические характеристики общения

2.6 Конфликт, как специфическая форма взаимодействия. Психотехнологии управления конфликтом

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Психология профессиональной деятельности*

**Цель изучения дисциплины:** формирование систематизированных знаний о профессиональной деятельности как реальности, имеющей психологическое содержание и области проявления и развития личности; развитие психологической культуры труда, способности установления оптимального соответствия требований профессии и личностных качеств человека.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.3.2.).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: нормативные характеристики профессии, психологические свойства и качества личности, необходимые для выполнения профессиональной деятельности, социальную значимость профессии, принципы профессиональной этики, способы работы в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия.

- Уметь: действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения, формировать готовность к самообразованию и самоопределению, руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

- Владеть: навыками работы в команде, приёмами и методами активизации к самообразованию и профессиональному самоопределению.



### **Содержание дисциплины:**

1. Психология профессиональной деятельности как отрасль психологической науки и практики.
2. Психологический основы профессионального становления личности.
3. Психология профессий.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма текущего контроля:** зачет с оценкой.

### ***Инновационная деятельность в сфере сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** овладение обучающимися теоретическими знаниями, приобретение умений и формирование компетенций в области инновационной деятельности в сфере сервиса, необходимых в профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.4.1.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-8, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

-Знать: теоретические и методологические основы инновационной деятельности; технологию и принципы инновационной деятельности; содержание инновационных процессов в сфере сервиса; основы планирования, организации и управления инновационной деятельностью предприятий сервиса.

- Уметь: выбирать инновационные подходы к проектированию деятельности предприятий сервиса; планировать издержки и финансовые результаты инновационной деятельности предприятий сервиса; составлять перспективные инновационные проекты в сфере сервиса.

- Владеть: навыками инновационной деятельности в сервисе.

### **Содержание дисциплины:**

1. Сущность и содержание инноваций
2. Понятие инновационной политики
3. Инновационные процессы в сфере сервиса
4. Инновационный проект и его реализация в сфере сервиса
5. Управление инновационными проектами в сфере сервиса
6. Использование новых ресурсов в сфере сервиса
7. Инновации в организации производства и потребления услуг
8. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### ***Методы социологических исследований в сфере сервиса***

**Цель изучения дисциплины:** Целью изучения дисциплины: является формирование у студентов представление о практике организации и проведения социологических исследований в сфере сервиса, о типах и методологических основах подобных исследований и их назначении, о методах и методиках качественных и количественных исследований в сфере сервиса, о способах применения полученных знаний в практической деятельности бакалавра.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.4.2.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-8, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** роль, задачи и формы социологических исследований; способы сбора информации в сфере сервиса; этапы процесса социологических исследований в сфере

сервиса; способы составления отчетов о проведенных социологических исследованиях в сфере сервиса.

**- Уметь:** формулировать задачи социологического исследования в сфере сервиса; проектировать формы для сбора данных в сфере сервиса; проводить анализ и интерпретацию данных в сфере сервиса; проводить комплексное социологическое исследование сферы сервиса.

**- Владеть:** методами формирования информационной базы в сфере сервиса; сбора данных социологической информации базы в сфере сервиса.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачетные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Управление качеством сервиса*

**Цель изучения дисциплины:** дать теоретические основы и практические навыки выпускникам направления «Сервис» по организации управления качеством на предприятиях ресторанных и гостиничных комплексов, как единой системы качества, соответствующей рекомендациям международным стандартам ИСО серии 9000.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.5.1.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-2, ПК-12.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: роль, место знаний по дисциплине в современном обществе и сфере ресторанного и гостиничного сервиса; основные базовые концепции и идеологию всеобщего управления качеством; основные понятия качества и исторические пути развития систем качества; основные понятия систем управления качеством и их модели.

- Уметь: использовать стандарты ИСО 9000 и другую нормативную документацию при управлении качеством на предприятиях сервиса; применять законодательство в области качества; работать с нормативными документами.

- Владеть: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, стандартами ИСО серии 9000 необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе по разработке систем качества на предприятиях сервиса.

### **Содержание дисциплины:**

Модуль 1 Сущность качества и его роль и место в деятельности организации

Модульная единица 1. Понятие качества

Модульная единица 2. Показатели качества

Модульная единица 3. Роль качества в деятельности организации

Модуль 2 Всеобщее управление качеством: идеология и практика

Модульная единица 4. История возникновения и основные идеи TQM

Модульная единица 5. Основные принципы TQM

Модульная единица 6. Роль TQM в деятельности организации

Модульная единица 7. Преимущества TQM

Модуль 3. Система управления качеством на предприятии сферы услуг

Модульная единица 8. Понятие системы управления качеством: основные термины, организационно-функциональная структура, характер взаимосвязей.

Модульная единица 9. Основные этапы создания системы качества в организации СУ

Модульная единица 10. Функционирование системы качества на предприятии СУ.

Модульная единица 11. Проблемы создания и функционирования системы качества на предприятиях СУ и пути их решения

Модуль 4 Исторический и зарубежный опыт управления качеством в сфере услуг

Модульная единица 12. Отечественный опыт управления качеством в СУ: достижения и проблемы.

Модульная единица 13. Зарубежный опыт управления качеством в СУ: основные модели.

Модуль 5 Сертификация систем качества

Модульная единица 14. Понятие и классификация признаков сертификации систем качества

Модульная единица 15. Оценка результативности систем управления качеством в СУ

Модуль 6. Защита прав потребителей товаров и услуг

Модульная единица 16. Правовая основа защиты прав потребителей в России и за рубежом.

Модульная единица 17. Проблемы защиты прав потребителей товаров и услуг и пути их решения.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### *Контроль и оценка качества услуг*

**Цель изучения дисциплины:** освоение знаний, приобретение умений, навыков и формирование компетенций в области контроля и оценки качества оказания услуг в гостиничных и ресторанных комплексах.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.5.2.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-2, ПК-2, ПК-12.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: классификацию показателей качества, виды, методы и средства определения качества продукции;

- классификацию показателей качества оказания услуг в гостиничных и ресторанных комплексах;
- принципы ХАССП.
- Уметь: правильно выбирать и применять методы контроля качества для отдельных видов продукции;
- выбирать и применять методы контроля качества услуг в гостиничных и ресторанных комплексах;
- реализовывать принципы ХАССП.
- Владеть: основными методами контроля качества пищевой продукции, навыками проведения анализа и расчетов результатов, оценки качества продукции при проведении ее контроля современными методами определения показателей безопасности продуктов питания;
- методами контроля качества услуг в гостиничных и ресторанных комплексах;
- методологией разработки и внедрения системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.

### **Содержание дисциплины:**

Модуль 1. Показатели качества пищевой продукции

Модульная единица 1 - Основные понятия о качестве продукции

Модульная единица 2 - Методы определения показателей качества пищевой продукции

Модуль 2. Классификация контроля качества пищевой продукции

Модульная единица 3 - Объекты и субъекты контроля. Статистическая обработка результатов измерения

Модульная единица 4 - Классификация контроля качества пищевой продукции

Модуль 3. Методы определения показателей качества пищевой продукции

Модульная единица 5 - Методы контроля: регистрационный, расчетный, социологический, органолептический, измерительный

Модульная единица 6 - Измерительный метод контроля. Сущность: технологического, биологического, микроскопического, физиологического методов контроля.

Модульная единица 7 - Измерительный метод контроля. Физический контроль.

Модульная единица 8 - Измерительный метод контроля. Химический контроль

Модуль 4. Принципы ХАССП

Модульная единица 9 – Основа разработки системы ХАССП

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе***

**Цель изучения дисциплины:** изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.6.1.).

**Формируемые компетенции:** ОК-1, ПК-8, ПК-11, СПК-1, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятие и сущность событийных мероприятий порядок проведения событийных мероприятий, основные этапы сервисного обслуживания событийных мероприятий.

- Уметь: планировать и организовывать событийные мероприятия в гостиничном и ресторанном бизнесе; разрабатывать концепцию событийных мероприятий в

соответствии с целями и задачами клиента, управлять сервисным обслуживанием событийных мероприятий.

- Владеть: технологией обслуживания событийных мероприятий

### **Содержание дисциплины**

1. Понятие и сущность событийных мероприятий.
2. Сопровождение и его сервисное обслуживание
3. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках
4. Сервисные услуги, предоставляемые на выставках
5. Специфика сервисного обслуживания конференций
6. Управление сервисными мероприятиями

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

### ***Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников***

**Цель изучения дисциплины:** изучить экономические, организационные и другие отношения, возникающие в процессе организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.6.2.).

**Формируемые компетенции:** ПК-8, ПК-11, СПК-1, СПК-4.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников, этапы проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.
- Уметь: планировать и организовывать шоу-программы и праздники; разрабатывать концепцию и программу шоу-мероприятий и праздников соответствии с целями и



задачами клиента, осуществлять подбор артистов для шоу-программ и праздников, осуществлять музыкальное и материально-техническое обеспечение шоу-программ и праздников.

- Владеть: навыками организации шоу-программ и корпоративных и семейных праздников.

**Содержание дисциплины:**

1. Организация праздников как сфера сервиса.
2. Основные этапы организации шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.
3. Технология проведения шоу-программ, корпоративных и семейных праздников.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** экзамен.

***Организация бизнес-планирования в сервисе***

**Цель изучения дисциплины:** изучение социально-экономических, организационных и финансовых аспектов перспективного и текущего планирования предприятия, основой которого является продвижение товаров и услуг от производителя к потребителю посредством обмена.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.7.1.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-3, ПК-2, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: назначение, виды бизнес-планов и основные требования к ним. Методики и методы составления бизнес - плана. Структура бизнес-плана.
- Уметь: определять перечень необходимой информации для составления бизнес-плана, собирать и обрабатывать полученную информацию в соответствии с целями с

требованиями бизнес-плана. Эффективно представлять полученные результаты в письменной и устной форме.

- Владеть: методами сбора и обработки коммерческой информации, необходимой для обоснования бизнес - проектов.

**Содержание дисциплины:**

1. Назначение, методики и основные требования к составлению бизнес-планов в сервисе
2. Маркетинговое планирование в бизнес-проекте
3. Производственное и организационное планирование в бизнес-проекте
4. Финансово-экономическое обоснование бизнес-плана
5. Риски в сервисной деятельности

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 252 часа, что составляет 7 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** курсовая работа и экзамен.

***Организация бизнес-коммуникаций в сервисе***

**Цель изучения дисциплины:** обеспечить необходимый теоретический и практический уровень подготовки обучающихся к коммуникациям в сфере деловых отношений

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (дисциплины по выбору) учебного плана (Б1.В.ДВ.7.2.).

**Формируемые компетенции:** ОПК-3, ПК-2, ПК-9.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: типы и виды речевой коммуникации, стили речи и их использовании; этику сферы сервиса и услуг; этику получаемые в результате освоения дисциплины партнерских отношений; эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.
- Уметь: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; совершенствовать речемыслительную деятельность; находить пути благоприятного

взаимодействия; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

- Владеть: особенностями общения в профессиональной сфере; стилями общения при оказании сервисных услуг; сущностью этикетного регулирования внешних форм поведения; основными формами эмоционального сближения в процессе общения; умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

**Содержание дисциплины:**

1. Понятие бизнес-коммуникаций.
2. Эффективность бизнес-коммуникации.
3. Проведение переговоров с партнерами.
4. Выступление перед аудиторией.
5. Деловая переписка.

**Трудоемкость учебной дисциплины:** 252 часа, что составляет 7 зачётных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** курсовая работа и экзамен.

***Технология продаж сервисных услуг***

**Цель изучения дисциплины:** освоение обучающимися теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления продаж на профессиональном уровне, освоение методики продаж сервисных услуг; формирование умений и навыков оценки эффективности продажи сервисных услуг.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части учебного плана (Б1.В.ДВ.8.1).

**Формируемые компетенции:** ОК-2, ПК-2, ПК-8, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: понятийный аппарат предмета, принципы технологии продаж сервисных услуг, цели и сущность сбытовой деятельности, методы выбора каналов реализации.

- Уметь: осуществлять сбытовую деятельность на профессиональном уровне с высокой степенью эффективности и результативности продаж.

- Владеть: навыками осуществления сбытовой деятельности сервисных услуг.

**Содержание дисциплины:**

1. Основные понятия и сущность сбытовой деятельности.
2. Методологические основы технологии продаж.
3. Эффективность сбытовой деятельности сервисных услуг.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

***Экономический анализ сервисной деятельности***

**Цель изучения дисциплины:** получение целостного представления о результатах экономической деятельности организаций, осмысление и понимание основных методов оценки экономической деятельности, их применение на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, получение практических навыков по повышению результативности экономической деятельности предприятия сервиса.

**Место дисциплины в учебном плане:** учебная дисциплина относится к блоку дисциплин вариативной части (обязательны дисциплины) учебного плана (Б1.В.ДВ.8.2.).

**Формируемые компетенции:** ОК-2, ПК-2, ПК-8, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: сущность экономических явлений и процессов, их взаимосвязь и взаимозависимость; направления повышения результатов экономической деятельности.

- Уметь: выполнять необходимые расчеты по определению ресурсов хозяйствующих субъектов с применением новых информационных технологий; анализировать структуру и состояние планов хозяйствующих субъектов различных отраслей; проводить основные расчеты, применяя инструкции.

- Владеть: навыками моделирования экономических явлений и процессов; выполнением технико-экономических расчетов показателей деятельности предприятий; определениями количественного влияния на показатели организаций различных факторов.

#### **Содержание дисциплины:**

1. Теория экономической деятельности предприятия сервиса
2. Оценка экономической деятельности предприятия сервиса
3. Методы повышения экономического результата деятельности предприятия сервиса.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 144 часа, что составляет 4 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой

## **Блок 2. «Практики»**

### **Б2.У.1 Учебная практика**

#### ***Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков***

**Цель практики:** является формирование общего представления о профессиональной деятельности бакалавра в современных условиях хозяйствования. В ходе практики студенты расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин курса; изучают современное предприятие сервиса, порядок управления предприятием.

**Место практики в учебном плане:** практика по получению первичных профессиональных умений и навыков относится к блоку Б 2 «Практики» учебного плана (Б2.У.1).

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-1, ПК-9, ПК-11, ПК-12, СПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики:** в результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- организационно-правовые формы предприятия сервиса;
- системы управления предприятием сервиса;
- ассортимент, ассортиментную политику предприятия сервиса;
- организационную структуру управления предприятием сервиса;
- производственную структуру предприятия общественного питания;
- источники инвестиций в предприятие;
- основные технико-экономические показатели предприятия;
- состояние отрасли, в которой работает предприятие, тенденции развития предприятия внутри отрасли; факторы, влияющие на деятельность предприятия;
- маркетинг предприятия;
- сведения о реконструкции; характеристику сырья, материалов, полупродуктов и энергоресурсов; основные возможные неполадки в технологическом процессе производства; охрана окружающей среды;
- кадровую политику; систему общей и профессиональной подготовки кадров; адаптацию работников на предприятии; оплату и стимулирование труда; оценку деятельности и аттестацию кадров;
- показатели, характеризующие экономическую эффективность деятельности предприятия сервиса.

**Уметь:**

- анализировать технико-экономические показатели деятельности предприятия сервиса;
- анализировать показатели, характеризующие экономическую эффективность деятельности предприятия;
- оценивать состояние отрасли, в которой работает предприятие, тенденции развития предприятия внутри отрасли; факторы, влияющие на деятельность предприятия;
- оценивать мощность производства;
- оценивать кадровую политику предприятия;
- оценивать маркетинг предприятия.

**Владеть:**

- методами оценки результатов деятельности предприятия сервиса;
- приемами по улучшению качества предоставляемых услуг.

**Содержание практики:**

1. Учебно-ознакомительный этап

- Формирование общего представления о предприятии сервиса;
- Организационно-правовая форма, основные положения устава, структура управления и перечень основных услуг предприятия сервиса, основные операции сервисного обслуживания.

2. Производственно-исследовательский этап

- Особенности предоставления услуг на каждом этапе предприятия сервиса;

**Общая трудоемкость дисциплины:** 108 часов, что составляет 3 зачётные единицы.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой

**Б2.П. Производственная практика**

*Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности*

**Цель практики:** формирование общего представления о профессиональной деятельности бакалавра в современных условиях хозяйствования. В ходе практики студенты расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин первого и второго курса; изучают современное предприятие сервиса, порядок организации предприятия сервиса, организации производства и управления предприятием.

**Место практики в учебном плане:**

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Б 2. П.1) входит в раздел «Б 2. Практики»

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ОК-5, ОПК-2, ПК-2, ПК-9, СПК-1.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики:** в результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- типовые технологии оказания услуг, ее описание;
- основные технико-экономические показатели и их динамику;
- общую структуру предприятия сервиса;
- производственную структуру предприятия сервиса, элементы;
- организацию процесса предоставления услуг предприятия сервиса;
- внутрипроизводственную логистику.

**Уметь:**

- анализировать технико-экономические показатели деятельности предприятия;
- оценивать производственную структуру предприятия (цеха); общую структуру предприятия: элементы;
- оценивать организацию производственного процесса предприятия;
- оценивать эффективность производственной деятельности;
- оценивать внутрипроизводственную логистику.

**Владеть:**



- методиками расчета экономической эффективности деятельности предприятия сервиса;
- навыками практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов;
- методами анализа экономических показателей деятельности.

### **Содержание практики:**

#### **1. Характеристика услуг в гостинично-ресторанном комплексе.**

- Организационные мероприятия.
- Техника безопасности и противопожарные мероприятия;
- Специфика быстрого обслуживания клиентов в отелях

#### **2. Характеристика услуг ресторанных комплексов.**

- наименование услуг по питанию;
- наименование услуг по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- наименование услуг по реализации продукции;
- наименование услуг по организации обслуживания потребителей;
- наименование услуг по организации досуга;
- информационно-консультативные услуги.

#### **3. Оборудование основных и вспомогательных помещений гостиничных комплексов**

- Классификация и характеристика помещений гостиничного комплекса
- Анализ помещений.

#### **4. Оборудование основных и вспомогательных помещений ресторанных комплексов**

- Анализ помещений и их потребительских свойства.

#### **5.Оформление территорий в гостинично-ресторанном комплексе.**

- Методика экономической оценки мероприятий по оформлению ресторанных и гостиничных комплексов.

**Общая трудоемкость практики:** 756 часов, что составляет 21 зачётную единицу.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

### *Преддипломная практика*

**Цель практики:** закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися за время обучения, приобретение необходимых практических навыков в организации сервисных процессов, для улучшения качества услуг предприятий гостинично-ресторанного комплекса, приобретение необходимых профессиональных компетенций для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» выполнению функций руководителя.

**Место практики в учебном плане:** Преддипломная практика (Б2.П.3) является разновидностью производственной практики (Б2.П) и входит в раздел «Б 2. Практики».

**Формируемые компетенции:** ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3.

**Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения практики:** в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- форму собственности сервисного предприятия (организации), его правовое положение и режим работы;
- структуру управления предприятия (организации), функции отдельных его подразделений и должностных лиц;
- функциональные обязанности должностных лиц руководящего звена.

**Уметь:**

- анализировать систему управления процессом оказания услуг и влияние этого на экономические показатели деятельности предприятия;
- определять уровень экономической эффективности деятельности предприятия (организации);

- осуществлять подбор и обработку фактического материала по теме выпускной квалификационной работы (индивидуальное задание).

**Владеть:**

- навыками практической деятельности, развития самостоятельности и инициативности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов;
- методиками оценки экономической эффективности сервисного предприятия (организации).

**Содержание практики:**

**1. Аналитически-оценочный этап** (преддипломная практика)

- Анализ результатов экономической эффективности предоставления услуг персоналом и их влияние на экономические результаты деятельности предприятия сервиса (организации)
- Выполнение индивидуального задания.

**Общая трудоемкость практики:** 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет с оценкой.

**Б 3**

***ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ  
ВЫПУСКНИКОВ ОПОП ВО***

**Цель ГИА:** определение соответствия результатов освоения ОПОП ВО «Сервис гностичных и ресторанных комплексов» требованиям ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и готовности выпускников к осуществлению основных видов профессиональной деятельности, предусмотренных ОПОП ВО.

**Место ГИА в учебном плане:** Государственная итоговая аттестация входит в блок 3 (Б 3) «Государственная итоговая аттестация»

**Формируемые компетенции:** ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОПК- 1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, СПК -1, СПК-2, СПК-3, СПК-4, СПК-5, СПК-6, СПК-7

**Знания, умения и навыки, оцениваемые на ГИА (форма- выпускная квалификационная работа):**

- знание учебного материала предмета (учебной дисциплины);
- умение выделять существенные положения предмета;
- умение формулировать конкретные положения предмета;
- умение применять теоретические знания для анализа конкретных экономических ситуаций и решения прикладных проблем;
- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.

**Содержание ГИА:**

защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

**Общая трудоемкость:** 216 часов, что составляет 6 зачетных единиц.

**Форма аттестации:** выпускная квалификационная работа.

## **5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП**

### **5.1 Кадровое обеспечение**

Подготовку по направлению 43.03.01 Сервис осуществляют квалифицированные научно-педагогические работники. Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1(зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный № 20237) в действующей редакции.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет не менее 70%.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень или ученое звание (кандидат наук и доктор наук), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, составляет более 50%.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет более 10%.

## **5.2. Материально-техническое обеспечение**

С учетом требований ФГОС ВО по данному направлению подготовки учебный процесс полностью обеспечен учебными аудиториями на 50-80 посадочных мест для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также кабинеты для самостоятельной работы и кабинет для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Данные кабинеты укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, аудио оборудованием с усилителем звука.

Материально-техническое оснащение включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, спортивный зал, мобильный тир.

Компьютерный класс во внеурочное время используется для самостоятельной работы обучающихся и оснащен компьютерной техникой с подключением к сети

«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Перечень кабинетов и лабораторий представлен в **приложении 4**.

### **5.3. Информационно-библиотечное обеспечение**

ОПОП ВО «Сервис ресторанных и гостиничных комплексов» обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к трем электронно-библиотечным системам, содержащим издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и к электронной информационно-образовательной среде образовательной организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» как на территории филиала, так и вне ее.

Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность одновременного доступа для 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы. Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания. Обучающиеся имеют доступ к печатным изданиям через абонемент и читальный зал.

Обеспечение образовательного процесса ЭБС

**ЭБС «Университетская библиотека online»** правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью ООО «НексМедиа» (Ди). Договор об оказании информационных услуг №220-08/16 от 01.09.2016 на сумму 56 000руб. Доступ открыт с 01.09.16-28.02.17. Количество доступов – 1000.

**ЭБС «Троицкий мост»** правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Центр цифровой дистрибуции». Гражданско-правовой договор № 1810/16 от 14.11.2016 на сумму 67500 руб. Доступ открыт с 14.11.16г.-14.11.17г. Количество доступов – 500.

**ЭБС «IPRbooks»** правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Ай Пи Эр Медиа». Гражданско-правовой договор №2035/16 от 19.06.16 на сумму 95500 руб. Доступ открыт с 19.05.16г.-23.07.17г. Количество доступов – 1500.





Приложение 2

Наименование	Формы контроля					Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ												Закрепленная кафедра			
	Экзамены	Зачеты	Зачеты с оц.	Курсовые проекты	Курсовые работы	По ЗЕТ	По плану	в том числе			Экспертное	Факт	Курс 1			Курс 2			Курс 3			Курс 4			Код	Наименование		
								Контакт. раб.	СРС	Контроль			Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Сем. 3	Итого	Сем. 1			Сем. 2	Сем. 3
15 История	1					180	180	68	76	36	5	5	5	5												1	Гуманитарных дисциплин	
18 Иностранный язык (базовый)		1	2			144	144	70	74		4	4	4	2	2												1	Гуманитарных дисциплин
21 Русский язык и культура речи	1					144	144	51	57	36	4	4	4	4													1	Гуманитарных дисциплин
24 Культурология			2			108	108	54	54		3	3	3		3												1	Гуманитарных дисциплин
27 Командообразование			2			72	72	36	36		2	2	2		2												1	Гуманитарных дисциплин
30 Самоменеджмент			1			72	72	34	38		2	2	2	2													4	Сервиса и экономики сферы услуг
33 Физическая культура и спорт		1	2			72	72	70	2		2	2	2	1	1												7	Физической культуры
36 Математика	12					324	324	140	112	72	9	9	9	4	5												2	Информационных и математических дисциплин
39 Информатика			12			180	180	105	75		5	5	5	2	3												2	Информационных и математических дисциплин
42 Основы исследовательской деятельности			2			108	108	54	54		3	3	3		3												1	Гуманитарных дисциплин
45 Концепция современного естествознания	2					144	144	72	36	36	4	4	4		4												3	Естественных дисциплин
48 Сервисология			1			72	72	34	38		2	2	2	2													4	Сервиса и экономики сферы услуг
51 Профессиональная этика и этикет			1			72	72	34	38		2	2	2	2													1	Гуманитарных дисциплин
54 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	4				4	216	216	96	84	36	6	6				6		6									4	Сервиса и экономики сферы услуг
57 Безопасность жизнедеятельности			5			72	72	34	38		2	2						2	2								3	Естественных дисциплин
60 Философия			5			72	72	34	38		2	2						2	2								1	Гуманитарных дисциплин
63 Основы социального государства	3					108	108	51	21	36	3	3				3	3										1	Гуманитарных дисциплин
66 Сервисная деятельность	3				3	180	180	68	76	36	5	5				5	5										4	Сервиса и экономики сферы услуг
69 Экономика	5					108	108	34	38	36	3	3						3	3								4	Сервиса и экономики сферы услуг
72 Менеджмент в сервисе	5					108	108	51	21	36	3	3						3	3								4	Сервиса и экономики сферы услуг
75 Маркетинг в сервисе			6			144	144	86	58		4	4						4	2	2							4	Сервиса и экономики сферы услуг
78 Иностранный язык (профессиональный)	7	6	4			432	432	177	219	36	12	12				4	2	2	4	2	2	4	4				1	Гуманитарных дисциплин
86 Правовое обеспечение профессиональной деятельности			5			72	72	34	38		2	2						2	2								1	Гуманитарных дисциплин
89 Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов	4					180	180	96	48	36	5	5				5	5										4	Сервиса и экономики сферы услуг
92 Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ	4					144	144	64	44	36	4	4				4	4										5	Товароведения и экспертизы качества
95 Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса			4			72	72	48	24		2	2				2	2										4	Сервиса и экономики сферы услуг

Наименование	Формы контроля				Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ								Закрепленная кафедра		
	Экзаме-ны	Заче-ты	Заче-ты с оце-ной	Курсо-вые про-екты	По ЗЕТ	По плану	в том числе			Экспертное	Факт	Курс 1		Курс 2		Курс 3		Курс 4		Код	Наименование	
							Контакт. раб.	СРС	Контроль			Итого	Сем.	Сем.	Итого	Сем.	Сем.	Итого	Сем.			Сем.
98 Информационные технологии в профессиональной деятельности	3				144	144	68	40	36	4	4			4	4						2	Информационных и математических дисциплин
101 Математическая статистика	3				108	108	51	21	36	3	3			3	3						2	Информационных и математических дисциплин
104 Основы экспертного дела в сфере услуг	4				108	108	48	24	36	3	3			3		3					5	Товароведения и экспертизы качества
107 Организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах	7				144	144	68	40	36	4	4							4	4		6	Технологии общественного питания
110 Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия	6			6	180	180	91	53	36	5	5					5		5			4	Сервиса и экономики сферы услуг
113 Проектирование гостиничной деятельности	7				216	216	102	78	36	6	6							6	6		4	Сервиса и экономики сферы услуг
116 Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса	7				216	216	102	78	36	6	6							6	6		4	Сервиса и экономики сферы услуг
119 Организация хозяйственных связей в сервисе	5			5	180	180	68	76	36	5	5					5	5				4	Сервиса и экономики сферы услуг
122 Технология ресторанного сервиса	6				180	180	86	58	36	5	5				5	2	3				6	Технологии общественного питания
125 Безопасность и лицензирование услуг			8		144	144	90	54		4	4							4	2	2	4	Сервиса и экономики сферы услуг
128 Микробиология, санитария и гигиена	3				108	108	51	21	36	3	3			3	3						3	Естественнонаучных дисциплин
131 Основы предпринимательской деятельности	5		4		180	180	99	45	36	5	5			2		2	3	3			4	Сервиса и экономики сферы услуг
134 Управление персоналом предприятия в сфере сервиса	8				180	180	80	64	36	5	5							5		5	4	Сервиса и экономики сферы услуг
137 Основы организации ресторанного дела	2				180	180	108	36	36	5	5	5		5							6	Технологии общественного питания
140 Основы организации гостиничного дела	1				180	180	68	76	36	5	5	5	5								4	Сервиса и экономики сферы услуг
147 Элективные курсы по физической культуре и спорту		3-7	8		344	344	344														7	Физической культуры
152 Психодиагностика	5				216	216	51	129	36	6	6					6	6				1	Гуманитарных дисциплин
155 Социальная психология	5				216	216	51	129	36	6	6					6	6				1	Гуманитарных дисциплин
159 Инфраструктура рынка услуг и сервиса			7		108	108	51	57		3	3							3	3		4	Сервиса и экономики сферы услуг
162 Документационное обеспечение профессиональной деятельности на рынке услуг и сервиса			7		108	108	51	57		3	3							3	3		4	Сервиса и экономики сферы услуг
166 Психологический практикум			3		144	144	68	76		4	4			4	4						1	Гуманитарных дисциплин
169 Психология профессиональной деятельности			3		144	144	68	76		4	4			4	4						1	Гуманитарных дисциплин

№	Наименование	Формы контроля					Всего часов					ЗЕТ		Распределение ЗЕТ								Закрепленная кафедра				
		Экз аме ны	Заче ты	Заче ты с оце	Кур сов ые про	Кур сов ые раб	По ЗЕТ	По план у	в том числе			Экс пер тное	Факт	Курс 1		Курс 2		Курс 3		Курс 4		Код	Наименование			
									Кон такт - раб.	СРС	Кон троль			Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1	Сем. 2	Итого	Сем. 1			Сем. 2	Итого	Сем. 1
173	Инновационная деятельность в сфере сервиса			3			144	144	68	76		4	4				4	4						4	Сервиса и экономики сферы услуг	
176	Методы социологических исследований в сфере сервиса			3			144	144	68	76		4	4				4	4						4	Сервиса и экономики сферы услуг	
180	Управление качеством сервиса	6					144	144	52	56	36	4	4					4		4				5	Товароведения и экспертизы качества	
183	Контроль и оценка качества услуг	6					144	144	52	56	36	4	4					4		4				5	Товароведения и экспертизы качества	
187	Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе	7					144	144	51	57	36	4	4								4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг	
190	Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников	7					144	144	51	57	36	4	4								4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг	
194	Организация бизнес-планирования в сервисе	6				6	252	252	78	138	36	7	7					7		7				4	Сервиса и экономики сферы услуг	
197	Организация бизнес-коммуникаций в сервисе	6				6	252	252	78	138	36	7	7					7		7				4	Сервиса и экономики сферы услуг	
201	Технология продаж сервисных услуг			8			144	144	80	64		4	4								4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг	
204	Экономический анализ сервисных услуг			8			144	144	80	64		4	4								4	4		4	Сервиса и экономики сферы услуг	
215	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Вар		2			108	108				3	3	3												
222	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Вар		68			756	756				21	21				6		6	9		9	6	6		
223	Научно-исследовательская работа	Вар																								
224	Преддипломная практика	Вар		8			216	216				6	6										6	6		
232	Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях		4				72	72	32	40		2	2					2		2						
235	Инновации в гостиничном сервисе		4				72	72	32	40		2	2					2		2						

Приложение 3

Индекс	Наименование	Каф	Формируемые компетенции											
			ОК-1 ПК-2 СПК-7	ОК-2 ПК-8	ОК-3 ПК-9	ОК-4 ПК-10	ОК-5 ПК-11	ОК-6 ПК-12	ОК-7 СПК-1	ОК-8 СПК-2	ОПК-1 СПК-3	ОПК-2 СПК-4	ОПК-3 СПК-5	ПК-1 СПК-6
Б1.Б.1	История	1	ОК-1											
Б1.Б.2	Иностранный язык (базовый)	1	ОК-3											
Б1.Б.3	Русский язык и культура речи	1	ОК-3											
Б1.Б.4	Культурология	1	ОК-1	ПК-8										
Б1.Б.5	Командообразование	1	ОК-4	ПК-9										
Б1.Б.6	Самоменеджмент	4	ОК-5											
Б1.Б.7	Физическая культура и спорт	7	ОК-7											
Б1.Б.8	Математика	2	ОК-5	ПК-10										
Б1.Б.9	Информатика	2	ОПК-1											
Б1.Б.10	Основы исследовательской деятельности	1	ОК-5											
Б1.Б.11	Концепция современного естествознания	3	ОК-5											
Б1.Б.12	Сервисология	4	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-10	СПК-1							
Б1.Б.13	Профессиональная этика и этикет	1	ОК-4	СПК-3										
Б1.Б.14	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	4	ОК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-12	СПК-1	СПК-2	СПК-6	СПК-7			
Б1.Б.15	Безопасность жизнедеятельности	3	ОК-8											
Б1.Б.16	Философия	1	ОК-1	ПК-8										
Б1.Б.17	Основы социального государства	1	ОК-1	ОК-6	ПК-2									
Б1.Б.18	Сервисная деятельность	4	ОПК-2	ПК-1	ПК-9	ПК-11	СПК-4							
Б1.Б.19	Экономика	4	ОК-2											
Б1.Б.20	Менеджмент в сервисе	4	ОПК-2	ПК-9	ПК-12	СПК-1	СПК-2	СПК-5	СПК-6	СПК-7				
Б1.Б.21	Маркетинг в сервисе	4	ОПК-3	ПК-2	ПК-9	СПК-3	СПК-4	СПК-5						
Б1.Б.22	Иностранный язык (профессиональный)	1	ОК-3	ПК-11	СПК-3									
Б1.В.ОД.1	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	1	ОК-6	СПК-5										
Б1.В.ОД.2	Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов	4	ПК-1											
Б1.В.ОД.3	Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ	5	ОПК-3	ПК-10	ПК-12									
Б1.В.ОД.4	Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса	4	ПК-2	ПК-10										
Б1.В.ОД.5	Информационные технологии в профессиональной деятельности	2	ОПК-1											
Б1.В.ОД.6	Математическая статистика	2	ОК-5	ПК-10										
Б1.В.ОД.7	Основы экспертного дела в сфере услуг	5	ПК-10	ПК-12										



Б2	Практики	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-9	ПК-10	ПК-11	ПК-12	СПК-1
		СПК-2	СПК-3	СПК-5	СПК-6	СПК-7							
Б2.У.1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ПК-1	ПК-9	ПК-11	ПК-12	СПК-3				
Б2.П.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	ОК-4	ОК-5	ОПК-2	ПК-2	СПК-1	СПК-2	СПК-5					
Б2.П.2	Научно-исследовательская работа												
Б2.П.3	Преддипломная практика	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-10	ПК-11	ПК-12	СПК-6	СПК-7	
Б3	Государственная итоговая аттестация подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1 СПК-6
		ПК-2	ПК-8	ПК-9	ПК-10	ПК-11	ПК-12	СПК-1	СПК-2	СПК-3	СПК-4	СПК-5	
		СПК-7											
ФТД	Факультативы	ПК-1	ПК-8	СПК-1	СПК-2	СПК-3	СПК-6						
ФТД.1	Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях	ПК-1	СПК-2	СПК-6									
ФТД.2	Инновации в гостиничном сервисе	ПК-8	СПК-1	СПК-3									



### **Перечень кабинетов и лабораторий**

- Аудитория основы научно-исследовательской деятельности
- Аудитория иностранного языка
- Аудитория иностранного языка (лингфонный кабинет)
- Аудитория психологии и этики профессиональной деятельности
- Аудитория истории; истории изобразительных искусств; географии; обществознания
- Аудитория русского языка и литературы
- Аудитория гуманитарных и социально-экономических дисциплин
- Аудитория гуманитарных дисциплин; философии
- Аудитория экономических дисциплин
- Аудитория документационного обеспечения управления; русского языка и литературы
- Аудитория правового обеспечения профессиональной деятельности
- Аудитория математики
- Аудитория информационных технологий, курсового проектирования и самостоятельной работы
- Аудитория математики и математической статистики
- Аудитория экономики, финансов и бухгалтерского учета
- Аудитория менеджмента, маркетинга, экономики
- Аудитория менеджмента и управления персоналом
- Аудитория экономики
- Аудитория управления структурным подразделением; коммерческой деятельности
- Аудитория иностранного профессионального языка
- Аудитория математики и статистики; бухгалтерского учета
- Аудитория-лаборатория технических дисциплин; физики; технической механики; электротехники
- Аудитория социально-экономических дисциплин

Аудитория менеджмента и маркетинга; документационного обеспечения управления; управления структурным подразделением

Аудитория коммерческой деятельности

Аудитория проектирования: проектирование ресторанной и гостиничной деятельности и инфраструктуры рынка услуг; проектирование предприятий общественного питания

Аудитория безопасности жизнедеятельности; охраны труда

Малый спортивный зал

Спортивный зал

Открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий

Стрелковый тир

Аудитория экономических дисциплин; математики; статистики