

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Правоведение»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Правоведение» является формирование у студентов способности использовать базовые знания из предметной области правоведения при решении социальных и профессиональных задач.

Задачами дисциплины являются:

- усвоение студентами знаний о государстве и праве как взаимосвязанных явлениях, основных понятиях юриспруденции, системе права РФ;
- знание своих прав и обязанностей как гражданина своей страны;
- умение использовать действующее законодательство Российской Федерации в своей деятельности в различных сферах общественной жизни, в т.ч. в сфере осуществления труда инвалидов;
- воспитание уважения к правовым ценностям и законодательству, убежденности в необходимости строгого соблюдения правовых предписаний и требований, значимости нетерпимого отношения к коррупционному поведению.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-2.2. Применяет общеправовые знания в различных сферах деятельности

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

З1.1. Основной правовой понятийный аппарат.

З1.2. Основы теории государства и права и важнейших отраслей права РФ.

З1.3. Основы правового статуса личности в РФ.

Уметь:

У1.1. Разбираться в особенностях различных отраслей российского права.

У1.2. Правильно ориентироваться в системе законодательства.

У1.3. Использовать действующее законодательство РФ в своей деятельности в различных сферах общественной жизни.

У1.4. Пользоваться правовыми справочно-информационными базами данных.

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-10.1. Демонстрирует понимание социальной значимости нетерпимого отношения к коррупционному поведению, терроризму, экстремизму.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

32.1. Основы российского законодательства.

32.2. Основные направления антикоррупционной деятельности в РФ.

32.3. Способы противодействия терроризму, экстремизму.

Уметь:

У2.1. Разбираться в особенностях различных отраслей российского права.

У2.2. Использовать антикоррупционное законодательство в своей деятельности в различных сферах общественной жизни.

У2.3. Правильно ориентироваться в системе законодательства о противодействии терроризму и экстремистской деятельности.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-10.2. Демонстрирует правовые знания в сфере антикоррупционной, антиэкстремистской, антитеррористической деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

33.1. Основы российского антикоррупционного законодательства.

33.2. Организацию судебных и правоохранительных органов.

33.3. Способы противодействия терроризму, экстремизму.

Уметь:

У3.1. Самостоятельно совершенствовать систему своих правовых знаний.

У3.2. Пользоваться правовыми справочно-информационными базами данных.

У3.3. Формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению, терроризму, проявлениям экстремизма.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа в справочно-правовых системах «Гарант», «КонсультантПлюс», разбор конкретных ситуаций (решение учебных дел), написание реферата, подготовка компьютерных презентаций рефератов, тестирование, заполнение образцов документов в соответствии с нормативными актами.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Предмет, методология, система и задачи курса «Правоведение».

МОДУЛЬ 2. Основы теории государства.

МОДУЛЬ 3. Основы теории права.

МОДУЛЬ 4. Основы правового статуса личности.

МОДУЛЬ 5. Особенная часть правоведения.

МОДУЛЬ 6. Государственная антикоррупционная деятельность в РФ.

МОДУЛЬ 7. Особенности правового регулирования области будущей профессиональной деятельности.

МОДУЛЬ 8. Правовые особенности осуществления труда инвалидов.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Введение в профессию»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Введение в профессию» является формирование у студентов целостного представления о сфере социально-культурного сервиса как объекте будущей профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- изучение специфики социально-культурного сервиса как особой сферы профессиональной деятельности и анализ ее социально-культурного и экономического значения в современном мире;
- рассмотрение основных этапов развития индустрии социально-культурного сервиса, ее современного состояния и тенденций развития;
- выявление требований к сотрудникам сервисных предприятий;
- изучение особенностей систем подготовки кадров для сферы сервиса в России и за рубежом.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-1.2. Осуществляет поиск, анализ и синтез информации, выбирает методы исследований, необходимые для постановки и решения профессиональных задач.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Особенности социально-культурного сервиса как особой сферы профессиональной деятельности.

32. Историю и современные тенденции развития индустрии социально-культурного сервиса.

33. Основы поиска, анализа и обработки теоретических и эмпирических данных по вопросам профессиональной деятельности.

Уметь:

У1. Проводить поиск, обработку и анализ информации по вопросам профессиональной деятельности.

У2. Использовать теоретические и эмпирические знания предметной области для решения профессиональных задач на базе системного подхода.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-7. Способен проводить экспериментальные исследования и испытания по заданной методике, наблюдения и измерения, обрабатывать и интерпретировать экспериментальные данные, применяя математические, физические, физико-химические, химические, биологические, микробиологические методы.

Индикаторы компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-7.1. Работает с химическими веществами и биологическими объектами с соблюдением норм техники безопасности.

ИОПК-7.2. Проводит экспериментальные исследования и испытания по заданной методике с использованием серийного оборудования, применяя математические, физические, физико-химические, химические, биологические, микробиологические методы.

ИОПК-7.3. Осуществляет наблюдения и измерения с учетом требований техники безопасности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

37.1. Основные источники, основные методы получения и синтеза органических соединений.

37.2. Методы выделения, очистки и идентификации органических соединений;

37.3. Основы качественного и количественного анализа органических соединений.

Уметь:

У7.1. Предвидеть свойства органических веществ на основе знания их строения и реакционной способности;

У7.2. Прогнозировать возможные рациональные пути их получения.

У7.3. Осуществлять очистку и идентификацию основных органических веществ в лабораторных условиях.

У7.4. Осуществлять синтез основных органических веществ в лабораторных условиях.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. «Сервис как сфера профессиональной деятельности»

МОДУЛЬ 2. «История развития и современное состояние социально-культурного сервиса в России и за рубежом»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Методология и методика научных исследований»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель изучения дисциплины «Методы научных исследований» – овладение основными правилами, принципами и закономерностями научной, исследовательской и методической деятельности, основами научного мировоззрения, практикой эффективного использования ресурсов и научной организации работы.

Задачи дисциплины:

- знакомство с основами теории познания;
- формирование представления об особенностях научного познания;
- знакомство с типологией методов научного исследования;
- овладение навыками реализации основных этапов выполнения научно-исследовательской работы;
- изучение основных правил оформления научных исследований;
- характеристика основных направлений развития научных исследований в сфере сервиса;
- овладение приёмами использования современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке полученных результатов.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-1.1. Демонстрирует владение методологическим аппаратом гносеологии.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1 Основы теории познания. Особенности научного познания.

31.2 Основные этапы выполнения научно-исследовательской темы.

31.3 Типологию методов научного исследования.

Уметь:

У1.1. Использовать современные информационные технологии при поиске и изучении литературных источников и обработке полученных результатов.

У1.2. Охарактеризовать основные направления развития научных исследований в сфере сервиса.

У1.3. Применять основные правила оформления научных исследований.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Познание мира человеком. Наука как форма знания и социальный институт»

МОДУЛЬ 2 «Социокультурный сервис как сфера научных исследований»

МОДУЛЬ 3 «Методика написания и оформления научных исследований»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Мировая культура и искусство»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 8 з.е., 288 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет, экзамен

Цель изучения дисциплины «Мировая культура и искусство» – формирование у студентов целостного представления об основных этапах и ведущих тенденциях развития мировой культуры и искусства.

Задачи дисциплины:

- формирование системных знаний об основных этапах развития мировой культуры и искусства;
- изучение ключевых художественных стилей и направлений разных эпох отечественного и зарубежного искусства;
- освоение искусствоведческой терминологии;
- знакомство с выдающимися памятниками мировой культуры;
- развить способность интерпретировать смыслы и символы, заложенные в культурных артефактах;
- формирование уважительного отношения к культурному наследию разных народов;
- научить студентов грамотно излагать свои мысли о культурных явлениях и произведениях искусства;
- развить навыки публичных выступлений и дискуссий на темы культуры и искусства.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.3. Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

З1.1 Основные этапы развития зарубежной и отечественной культуры и искусства;

З1.2 Ведущие художественные стили и направления разных эпох отечественного и зарубежного искусства.

З1.3 Выдающиеся памятники мирового и отечественного культурного наследия.

Уметь:

У1.1. Излагать свои мысли о культурных явлениях и произведениях искусства.

У1.2. Проявить уважительное отношение к культурному наследию разных народов.

У1.3. Интерпретировать смыслы и символы, заложенные в культурных артефактах.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Введение в искусствоведение»

МОДУЛЬ 2 «История развития мирового искусства»

МОДУЛЬ 3 «История развития русского искусства»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Технология работы в сети Интернет»

Общий объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет

Предметная область дисциплины область практической деятельности человека, связанная с применением глобальной информационной сети Интернет для решения задач в сфере сервиса.

Объектами изучения дисциплины являются элементы, технологии и сервисы сети Интернет, их место и роль в сфере сервиса, особенности и тенденции развития сети Интернет.

Основной целью изучения дисциплины является расширение мировоззрения студентов и освоение общих принципов и средств, необходимых для успешного применения возможностей сети Интернет для решения задач в сфере сервиса.

Задачи курса: приобретение знаний по общим принципам развития современных информационных сетей; ознакомление с основными методами, технологиями и средствами использования сети Интернет в повседневной практике организаций сервиса; развитие инновационного подхода к использованию сети Интернет для решения различного рода прикладных и бизнес-задач в сфере сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1); понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

Компетенция 1 (ОПК-1):

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК- 1) ;

Компетенция 2 (ОПК-8):

- способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

Индикаторы компетенций:

- осуществляет поиск и анализирует технологические новации для сервисной деятельности организации (ИОПК-1.1).

- применяет современные программные продукты для осуществления деятельности организации (ИОПК-1.2).
- организует продвижение и продажу сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий (ИОПК-4.2).
- демонстрирует понимание принципов работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности (ИОПК-8.1).
- понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и профессиональных баз данных (ИОПК-8.2).

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, проведение практических занятий

Содержание дисциплины

Модуль 1. Введение в информационные технологии. Структура, технологии и компоненты сети интернет

Модуль 2. Технологии поиска и обмена информацией в сети интернет.

Модуль 3. Прикладные аспекты применения сети интернет в сфере сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Сервисология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Цель изучения дисциплины «Сервисология» - формирование у студентов целостной системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей в ходе инновационных процессов, методах удовлетворения потребностей в организациях сервиса.

Задачи дисциплины:

- овладение базовым понятийным аппаратом сервисологии;
- рассмотрение основных подходов к определению сущности человека и его потребностей;
- изучение подходов к классификации потребностей;
- исследование факторов развития потребностей человека;
- анализ влияния внешних и внутренних факторов на формирование потребностей;
- изучение способов и средств удовлетворения потребностей в ходе сервисной деятельности.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХО

ИУК-5.5. Выявляет и учитывает основные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

- 31.1. понятийный аппарат сервисологии;
- 31.2. основные подходы к определению сущности человека, концепции человека;
- 31.3 содержание ключевых понятий о потребностях человека;
- 31.4 классификации потребностей человека;
- 31.5 основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисном продукте;

31.6. теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека в услугах предприятий сервиса;

31.7. основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;

31.8. факторы, влияющие на потребителя;

31.9. структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, национально-региональных и демографических; разновидности услуг и их характеристику.

Уметь:

У1.1. понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека;

У1.2. определить значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека;

У1.3. обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса с учетом природных и социальных факторов;

У1.4. анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов).

У1.5 анализировать различные социальные феномены в сфере сервиса, прогнозировать спрос на услуги предприятий сервиса для удовлетворения потребностей человека;

У1.6 уметь оценивать степень удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса, соответствие стандартов качества на предприятиях сервиса требованиям нормативной документации;

У1.7 анализировать потребительское поведение в сфере сервиса,

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента под руководством преподавателя

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Основные понятия теории потребностей и модели человека и его потребностей в истории философии»

МОДУЛЬ 2 «Классификации потребностей»

МОДУЛЬ 3 «Обслуживание потребностей в экономическом аспекте»

МОДУЛЬ 4 «Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей»

МОДУЛЬ 5 «Процесс принятия потребительских решений»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления об организации сервисной деятельности, ее значении в жизнедеятельности человека, стратегии и тактики осуществления в условиях рыночной экономики, особенностях обслуживания в различных видах сервиса, развитие способностей к анализу проблем в сфере сервисной деятельности и практических навыков их разрешения.

Задачами дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом сервисной деятельности;
- изучение истории развития сервисной деятельности в России и за рубежом и анализ тенденций ее развития;
- рассмотрение видов и форм сервисной деятельности и их особенностей;
- изучение принципов взаимодействия субъектов организованного сервиса, направленного на удовлетворение разнообразных потребностей человека;
- освоение методик и технологий реализации сервисной деятельности в контактной зоне;
- рассмотрение концепции системного подхода к организации сервисной деятельности на предприятиях сферы услуг.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.1. Готов к применению современных клиентоориентированных сервисных технологий с учетом специфики организаций социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Историю развития сервисной деятельности.

- 32. Виды сервисной деятельности и их особенности.
- 33. Этапы, формы, методы и технологии обслуживания потребителей.
- 34. Требования к работникам контактной зоны и принципы взаимодействия их с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности.

35. Функции, задачи и элементы сервисного менеджмента.

Уметь:

У1. Анализировать процессы сервисной деятельности и определять направления их совершенствования.

У2. Принимать аргументированные управленческие решения в вопросах организации сервиса.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Реализовывать принципы и технологии клиенториентированного сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, выполнение курсовой работы.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические аспекты сервисной деятельности»

МОДУЛЬ 2 «Исторические этапы развития сферы услуг»

МОДУЛЬ 3 «Процесс обслуживания потребителей»

МОДУЛЬ 4 «Организационные аспекты сервиса»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Самоменеджмент»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель изучения дисциплины «Самоменеджмент» - обучить бакалавров принципам и основам самоуправления, ориентирующим будущих специалистов на эффективное использование личного и рабочего времени, сознательное управление личностными ресурсами и целенаправленное планирование своей деятельности.

Задачи дисциплины – обосновать необходимость использования приемов самоорганизации и самообразования в процессе выполнения служебных обязанностей и в быту; сформировать у студентов практические умения и навыки в сфере персонального менеджмента; выработать у студентов навыки управления личным временем, ресурсами активности и работоспособности, образованности и платежеспособности, а также карьерой; обучить приемам самоанализа и самооценки уровня организации собственной деятельности, минимизации стрессов и усталости; ознакомить с технологиями формирования позитивного общественного мнения о собственной компетенции, способами повышения работоспособности, результативности, и степени самоконтроля в осуществлении профессиональных функций, способностью принимать решения и нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-6.1. Эффективно планирует собственное время.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. принципы эффективного нормирования рабочего времени;

31.2. возможности и способы решения проблемы дефицита рабочего времени;

31.3. методы планирования задач;

31.4. алгоритм планирования рабочего дня;

31.5.методы управления временем и основные принципы организации собственного времени;

Уметь:

У1.1.применять полученные знания при решении личностных, профессиональных и социальных проблем;

У1.2.выделять ключевые показатели учета рабочего времени;

У1.3.рационально структурировать и организовывать рабочее и личное время;

У1.4.правильно расставлять приоритеты при решении сложных профессиональных задач;

У1.5.анализировать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач;

ИУК-6.2.Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

32.1. принципы эффективного целеполагания;

32.2. признаки нарастающего стресса;

32.3. основные подходы к планированию личного развития и самореализации;

32.4. технологии организации процесса самообразования, способы планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности;

32.5. механизмы самоопределения, целеполагания, планирования, самоорганизации;

Уметь:

У2.1.ставить и описывать краткосрочные и долгосрочные цели;

У2.2. строить межличностные отношения в сервисной деятельности с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера;

У2.3. преодолевать стрессовые ситуации;

У2.4. определять цели личного развития и планировать его;

У2.5. выстраивать индивидуальную образовательную, профессиональную траекторию и программу жизнедеятельности в целом;

У2.6. противостоять негативным и деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе делового взаимодействия;

У2.7. формировать и эффективно позиционировать собственные лидерские и профессиональные качества.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы самоменеджмента»

МОДУЛЬ 2 «Управление базовыми ресурсами личности»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Культурология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Культурология» является формирование у студентов целостного представления о культуре как способе надбиологического существования человека; подготовка широко образованных, творческих и критически мыслящих бакалавров, способных к анализу и прогнозированию сложных социокультурных проблем и умеющих ориентироваться в условиях современной социокультурной среды.

Задачами дисциплины являются овладение категориальным аппаратом культурологии; рассмотрение основных подходов к определению места культуры в социуме; анализ системы культурологических учений; ознакомление со структурой современного культурологического знания; формирование представлений о культуре как о социально-историческом феномене; выявление закономерностей функционирования и развития культуры на разных этапах человеческой истории; формирование представлений о социокультурной динамике, классификации культур, проблемах и противоречиях межкультурного взаимодействия; ознакомление с основными направлениями методологии культурологического анализа; формирование представлений о социокультурной роли религий; ознакомление с основными подходами к определению цивилизационно-культурной принадлежности России.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.3. Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. содержание культурологических учений, основные подходы к определению места культуры в социуме;

31.2. категориальный аппарат культурологии;

- З1.3. закономерности функционирования и динамики культуры на разных этапах развития человеческой цивилизации;
- З1.4. религиозно-культурные отличия локальных цивилизаций;
- З1.5. основные подходы к определению цивилизационно-культурной принадлежности России;
- З1.6. историю мировой и отечественной культуры;
- З1.7. специфику мировых религий и межконфессиональных отношений.

Уметь:

- У1.1. применять культурологическое знание в профессиональной деятельности и социальной практике;
- У1.2. осуществлять межкультурное взаимодействие, основываясь на знаниях этнокультурной специфики;
- У1.3. строить эффективную межличностную и профессиональную коммуникацию на основе понимания многообразия культур и цивилизаций в их взаимодействии;
- У1.4. обобщать и анализировать культурные явления и процессы, выявлять основные тенденции и закономерности развития культуры;
- У1.5. критически переосмысливать опыт, накопленный в ходе многовекового развития культуры и оценивать достижения культуры в конкретном историческом и институциональном контексте;
- У1.6. понимать и анализировать культурные аспекты философско-мировоззренческих, этических, историко-социальных и личностно значимых проблем;
- У1.7. выражать свою позицию по культурным аспектам человеческого бытия отстаивать свою точку зрения в ходе культурологических дискуссий, используя научную аргументацию.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий

Содержание дисциплины

- МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы культурологии»
- МОДУЛЬ 2 «Развитие культурологической мысли»
- МОДУЛЬ 3 «История мировой культуры»
- МОДУЛЬ 4 «История культуры России»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Социально-культурные технологии»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет

Предметная область дисциплины охватывает социально-культурное пространство современного общества как среду разработки и реализации разнообразных технологий социально-культурной деятельности и объект культурной политики государства

Объектом изучения дисциплины выступают социально-культурные технологии как целостный комплекс форм, методов, приемов, средств культурной деятельности в социальной сфере современного общества

Основной целью изучения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о социально-культурных технологиях как универсальных инструментах социально-культурной деятельности, о методических основах их разработки и применения

Задачами дисциплины являются:

- рассмотреть современные научные представления о социально-культурных технологиях и их роли в жизни общества;
- охарактеризовать функции социально-культурных технологий;
- изучить основные виды социально-культурных технологий;
- раскрыть методические основы разработки и реализации социально-культурных технологий;
- развивать у студентов навыки подготовки и применения социально-культурных технологий.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-1.1. Осуществляет поиск и анализирует технологические новации для сервисной деятельности организации.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. сущность, функции и структуру социально-культурных технологий;
32. классификации социально-культурных технологий;

33. методы разработки и реализации социально-культурных технологий.

Уметь:

У1. подбирать сервисные технологии, адекватные требованиям потребителей услуг;

У2. анализировать различные социально-культурные технологии с точки зрения возможности их использования в сервисной деятельности.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Социально-культурные технологии в современном обществе»

МОДУЛЬ 2 «Теоретические основы разработки социально- культурных технологий»

МОДУЛЬ 3 «Организационно-методические аспекты разработки и реализации социально-культурных технологий»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Страноведение»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 6 з.е., 216 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен, зачет

Цель изучения дисциплины является формирование системы знаний о специфике развития различных страна мира.

Задачами дисциплины являются: изучение базовых понятий страноведения; мирового туристского рынка, выявление специфики туристских регионов и стран, анализ мирового опыта развития туристской индустрии и специализации турцентров мира.

Предметная область дисциплины включает изучение туристского потенциала страны с позиции комплексной оценки географических, природно-климатических, культурно-исторических и социально-экономических факторов.

Объектом изучения в дисциплине является туристский потенциал страны.

Основной целью образования по дисциплине «Страноведение» является приобретение знаний об особенностях стран, формирование навыков применения полученной информации для создания эффективных туров.

Основными обобщенными задачами дисциплины являются:

приобретение навыков определять и оценивать факторы, влияющие на развитие туризма, давать характеристику различным странам мира, давать оценку современного состояния развития туризма в стране.

овладение основными теоретическими положениями и базовыми понятиями курса, особенностями регионального туристского деления и их спецификой, особенностями и методами изучения территории, экономико-географического положения, природных условий и ресурсов, истории, расселения, хозяйства и их территориальных структур в страноведении.

формирование умения применять полученные знания при решении профессиональных задач, методы изучения, описания и анализа территории, экономико-географического положения, природных условий и ресурсов, истории, народонаселения, культуры, политических условий, хозяйства и их территориальных структур в страноведении.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества

в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.7 Учитывает специфику отдельных регионов мира, стран, культур для решения профессиональных задач.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

- 31. основные теоретические положения и базовые понятия курса,
- 32. особенности регионального туристского деления и их специфику,
- 33. особенности и методы изучения территории, экономико-географического положения, природных условий и ресурсов, истории, расселения, хозяйства и их территориальных структур в страноведении.

Уметь:

- У1. определять и оценивать факторы, влияющие на развитие туризма,
- У2. давать характеристику различным странам мира,
- У3. давать оценку современного состояния развития туризма в стране.
- У4. описать территорию, экономико-географическое положение, природные условия и ресурсы, историю, народонаселение, культуру, политические условия, хозяйство и их территориальные структуры.
- У5. определять и оценивать факторы, влияющие на развитие туризма,
- У6. оценивать современное состояние развития сервиса в странах мира.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. «Страноведение как учебный предмет»

МОДУЛЬ 2 «Географическое положение страны и природа как условие развития туризма».

МОДУЛЬ 3. «Составление характеристики народонаселения страны».

МОДУЛЬ 4. «Методы туристского анализа истории страны» .

МОДУЛЬ 5. «Анализ туристического потенциала современных городов» .

МОДУЛЬ 6. «Страноведческий подход к изучению роли культуры в туризме».

МОДУЛЬ 7. «Методика изучения политических условий развития туризма».

МОДУЛЬ 8. «Экономика и инфраструктура страны».

МОДУЛЬ 9. «Страноведческие методы исследования территории и окружающей среды».

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Техника переговоров и презентационные технологии»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет

Предметная область дисциплины включает изучение процессов разработки концепции, подготовки, проведения компьютерных презентаций, создания и реализации презентационных технологий как комплекса методов, приемов, форм и средств социально-культурной деятельности в сфере сервиса

Объектом изучения дисциплины являются презентационные технологии в системе сервисной деятельности

Основной целью изучения дисциплины является получение системы знаний о современных компьютерных презентационных технологиях, используемых в сервисе, выработка навыков работы с компьютерными программными продуктами, средствами оргтехники, используемыми в сервисе.

Задачами дисциплины являются:

внедрение и использование в профессиональной деятельности компьютерных презентационных систем с учетом процесса сервиса; получение представления о современном состоянии и тенденциях развития презентационных технологий в сервисе; формирование системы знаний о программно-аппаратных средствах презентации в современном офисе (гостинице), выработка навыков работы с этими средствами; формирование системы знаний о современных средствах презентации, используемых в сервисе.

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1) ; понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

Компетенция 1 (ОПК-1):

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК- 1) ;

Компетенция 2 (ОПК-8):

- способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

Индикаторы компетенций:

- осуществляет поиск и анализирует технологические новации для сервисной деятельности организации (ИОПК-1.1).
- применяет современные программные продукты для осуществления деятельности организации (ИОПК-1.2).
- организует продвижение и продажу сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий (ИОПК-4.2).
- демонстрирует понимание принципов работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности (ИОПК-8.1).
- понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и профессиональных баз данных (ИОПК-8.2).

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, проведение практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Современные технологии создания компьютерных презентаций»

МОДУЛЬ 2 «Особенности компьютерных презентаций в сфере сервиса»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Социально-культурные ресурсы Тверской области»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая

Учебная дисциплина «Социально-культурные ресурсы Тверской области» входит в цикл гуманитарных и социально-экономических дисциплин федеральных государственных образовательных стандартов всех направлений первого уровня высшего профессионального образования бакалавриата.

Предметная область дисциплины включает изучение социально-культурных ресурсов.

Объектом изучения в дисциплине является социально-культурные ресурсы Тверской области.

Основной целью образования по дисциплине является формирование у студентов целостного представления о различных видах социально-культурных ресурсов Тверской области и их использовании в сервисной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

формирование представлений о факторах развития регионального социально-культурного сервиса;

формирование способности анализировать развитие различных видов сервисной деятельности на основе социокультурных ресурсов региона; современное состояние, проблемы и перспективы использования социально-культурных ресурсов в сервисной деятельности; оценивать, использующиеся социально-культурные ресурсы Тверской области.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.6 Осуществляет выбор ресурсов, средств и организует процесс сервиса с учетом социально-культурных особенностей региона.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. сущность и виды социально-культурных ресурсов.
32. ресурсные факторы развития регионального социально-культурного сервиса;
33. особенности социокультурного потенциала тверской области;

34. экологические проблемы рекреационной деятельности Тверской области.
35. особенности социально-культурного потенциала региона.

Уметь:

- У1. - оценивать социально-культурные ресурсы Тверской области;
У2. - использовать социально-культурные ресурсы Тверского региона в сервисной деятельности с учетом требований потребителя;
У3. - самостоятельно находить информацию по специфике культурного, природного и социально-экономического развития Тверского региона.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Сущность социально-культурных ресурсов и их составляющие.

Модуль 2. Виды социально-культурных ресурсов.

Модуль 3. Особенности социокультурного потенциала Тверской области.

Модуль 4. Экологическая обстановка Тверского региона.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Гостиничный сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью изучения дисциплины «Гостиничный сервис» является формирование у студентов целостного представления об организации гостиничного сервиса; развитие способностей к анализу проблем в данной сфере деятельности и практических навыков их разрешения.

Задачами дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом гостиничного сервиса;
- изучение истории развития гостиничного сервиса в России и за рубежом и анализ современных тенденций его развития;
- рассмотрение типологий средств размещения;
- изучение организационной структуры гостиничного предприятия и знакомство с организацией деятельности его функциональных подразделений;
- изучение системы менеджмента на предприятиях гостиничного

сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.2. Опирается на теоретическими знаниями и реализует практические навыки для оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Теорию, историю и технологии гостиничного сервиса.
32. Организацию гостиничного сервиса.
33. Сущность гостиничного менеджмента и его направления.

Уметь:

У1. Разрабатывать гостиничные услуги в соответствии с требованиями современного рынка, потребностями гостей и принципами клиентоориентированного сервиса.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выявлять и анализировать проблемы в области организации гостиничного сервиса и принимать аргументированные управленческие решения по их разрешению.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «История развития гостиничного сервиса»

МОДУЛЬ 2 «Менеджмент гостиничного сервиса»

МОДУЛЬ 3 «Организация гостиничного сервиса»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Основы предпринимательской деятельности в сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью дисциплины является:

- формирование теоретических и практических основ предпринимательской деятельности в сервисе.

Задачами дисциплины являются:

-формирование представлений о предпринимательской деятельности в сервисе; знания о формировании навыков разработки процесса предпринимательской деятельности в сервисе, соответствующего запросам потребителя;

- овладение современными технологиями ведения предпринимательской деятельности в сервисе; знаниями о видах нормативных актов, регулирующих предпринимательскую деятельность в сервисе;

- овладение знаниями о экономической тенденции развития сферы сервиса;

организационной структуры и принципах организации клуба; умением разрабатывать инновационные проекты осуществления клубной деятельности;

- знания о месте предпринимательства в туризме в общей системе сервисных услуг: формирование способностей анализировать различные ситуации при ведении бизнеса в сфере туризма.

Предметная область дисциплины включает изучение наиболее общих вопросов организации предпринимательской деятельности в сфере социально-культурного сервиса.

Объектом изучения является система предпринимательской деятельности в сфере социально-культурного сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

- З1. - объекты, субъекты, цели предпринимательской деятельности, структуру малого и среднего предпринимательства;
- З2.- распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;
- З3. - основы организации и планирования деятельности предприятий в сфере сервиса;
- З4. - отечественную и зарубежную практику предпринимательской деятельности.

Уметь:

- У1. - применять полученные знания на практике;
- У2 - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- У3. - проводить маркетинговые исследования рынка и осуществлять продвижение услуг в сфере сервиса;
- У4. - оценивать ситуацию в бизнесе, принимать предпринимательское решение и нести ответственность.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

- Модуль 1. Предпринимательская деятельность в сфере сервиса
- Модуль 2 Государственное регулирование предпринимательской деятельности.
- Модуль 3. Особенности деятельности предприятий в сфере сервиса.
- Модуль 4. Организационно-экономические основы предпринимательства в сфере сервиса
- Модуль 5. Защита прав предпринимателей и потребителей.
- Модуль 6. Новаторская деятельность предпринимателя в сфере сервиса.
- Модуль 7. Управление персоналом предпринимательской фирмы в сфере сервиса.
- Модуль 8. Культура и этика предпринимательства в сфере сервиса

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Ресторанный сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью дисциплины является:

- формирование теоретических и практических основ ресторанного сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о основных понятиях, терминах в области организации питания туристов, знаниями организационной структуры и принципах организации ресторанного сервиса.

- формирование представлений о классификации предприятий общественного питания и общих требований к ним; освоение современных технологий, форм, методов и средств обслуживания.

- овладение современными технологиями ресторанного сервиса, формирование представлений о правилах составления и оформления меню, карт вин и коктейлей, а также видов и правил сервировки столов.

- формирование способностей, связанных с организацией банкетов, приемов и особенностями их обслуживания, овладения знаниями об особенностях питания представителей различных национальностей.

Предметная область дисциплины включает изучение становления ресторанного дела, подходы к деятельности ресторанов, сервисных технологий, влияющих на востребованность со стороны гостей, проблемы сервисного обслуживания клиентов, управления качеством услуг.

Объектом изучения в дисциплине является специфика предоставления сервиса в ресторанах.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.2. Опирается на теоретическими знаниями и реализует практические навыки для оказания услуг на предприятиях индустрии

гостеприимства.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

3.1 историю развития ресторанного сервиса: отечественный и зарубежный опыт;

3.2 состояния и тенденций современного развития различных видов ресторанного сервиса;

3.3 принципы организации и управления малыми и средними коллективами в средствах питания;

3.4 технологии обеспечения ресторанного сервиса, их основные направления, формы и методы;

3.5 организационную структуру ресторанного сервиса;

Уметь:

У.1 использовать инновационный отечественный и зарубежный опыт в сфере ресторанного сервиса;

У.2 анализировать различные типы предприятий питания;

У.3 выбирать правильные ресурсы и технологические средства в процессе производства ресторанной продукции;

У. 4 использовать современные технологии организации ресторанного сервиса;

У.5 использовать лучшие формы обслуживания потребителей продукции ресторанного сервиса;

У. 6 планировать инновационную деятельность в ресторанном сервисе.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Ресторанный сервис: понятие, цели, задачи.

Модуль 2. История развития ресторанного рынка.

Модуль 3. Классификация предприятий питания и особенности их становления и развития в ресторанном бизнесе

Модуль 4. Организация и управление, технология обслуживания потребителей на предприятиях ресторанного бизнеса

Модуль 5. Специфические формы организации обслуживания в ресторанном бизнесе.

Модуль 6. Организационные аспекты планирования человеческих ресурсов предприятия питания

Модуль 7. Техничко-технологические аспекты ресторанного бизнеса

Модуль 8. Роль маркетинга в деятельности ресторанного сервиса

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Экскурсионный сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа

Цель изучения дисциплины «Экскурсионный сервис» – овладение основными теоретическими знаниями по использованию экскурсионного метода познания и навыками подготовки и проведения экскурсии.

Задачи дисциплины:

- знакомство с основами экскурсионного метода;
- изучение законодательных основ работы экскурсовода в РФ;
- формирование умения анализировать экскурсионные ресурсы;
- овладение приёмами разработки экскурсии;
- формирование навыков проведения экскурсии.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-2. Способен разрабатывать и проектировать услуги по сервисному обслуживанию.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК 2.3. Готов разрабатывать экскурсионные услуги и реализовывать экскурсионное обслуживание.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1 Основы экскурсионного метода.

31.2 Основные этапы разработки экскурсии.

31.3 Методику и технику ведения экскурсии.

Уметь:

У1.1. Анализировать экскурсионные ресурсы при разработке экскурсии.

У1.2. Разработать экскурсионную услугу.

У1.3. Реализовать экскурсионное обслуживание.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Экскурсионная теория»

МОДУЛЬ 2 «Технология разработки экскурсий»

МОДУЛЬ 3 «Методические основы проведения экскурсии»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Межкультурные коммуникации в сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часов

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель изучения дисциплины «Межкультурные коммуникации в социально-культурном сервисе» - формирование основ коммуникативной компетентности будущих специалистов сервисных предприятий, подготовка их к профессиональной деятельности в условиях межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины– анализ процессов межкультурной коммуникации в сервисной деятельности; раскрытие значения межкультурной коммуникации, её роли во внутрироссийских и общемировых процессах; изучение видов, форм, средств и механизмов межкультурного взаимодействия в мультикультурной среде; анализ тенденций и проблем межкультурного взаимодействия в современном мире; выявление трудностей межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности и определение возможных способов их преодоления.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.8 Демонстрирует понимание особенностей различных культур и осуществляет сервисное обслуживание с их учетом.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. социальные, этнокультурные, национальные и конфессиональные различия стран и народов мира;

31.2. теоретические и методологические основы межкультурной коммуникации;

31.3. социально-психологические аспекты межкультурной коммуникации;

31.4. методы и принципы осуществления делового общения в межкультурной среде;

31.5. особенности менталитета, деловых культур и этикета различных стран.

Уметь:

У1.1.ориентироваться в современных тенденциях и проблемах межкультурной коммуникации;

У1.2. строить эффективную межличностную и профессиональную коммуникацию на основе понимания многообразия культур в их взаимодействии, анализа и прогноза особенностей поведения и мотивации людей различной культурной принадлежности;

У1.3.осуществлять межкультурную коммуникацию в профессиональной деятельности, основываясь на знаниях этнокультурной специфики;

У1.4.эффективно разрешать конфликты и ситуации межкультурного непонимания, возникающие в процессе сервисного обслуживания иностранных гостей.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций
Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы межкультурной коммуникации»

МОДУЛЬ 2 «Управление межкультурной коммуникацией в многонациональной деловой среде»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Гендерология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель изучения дисциплины «Гендерология» - формирование у студентов комплексных знаний о гендере как социальной детерминанте процессов в обществе, об источниках гендерной социализации, о формировании гендерных норм, социальных и гендерных ролей.

Задачи дисциплины – освоение основных методов анализа гендерных проблем; приобретение представлений о социальной технологии деятельности государственных и общественных организаций по оказанию поддержки женщинам, семье, детям; формирование навыков гендерного подхода при решении практических задач в сервисном обслуживании

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-3.4. Осуществляет сервисное обслуживание с учетом гендерной специфики коллег и клиентов.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. Основные модели гендерной социализации, системы факторов, влияющих на формирование гендерной идентичности в современном мире;

31.2. Интеллектуальные, речевые, эмоциональные и личностные характеристики мужчин и женщин;

31.3. Медико-биологические, психические, социокультурные характеристики социализации мужчин и женщин;

31.4. Основные методы анализа гендерных особенностей клиентов;

31.5 Особенности сервисного обслуживания с использованием гендерного подхода.

Уметь:

У1.1. Осуществлять сервисное обслуживание с учетом личностных, социальных, культурных и гендерных особенностей коллег и клиентов;

У1.2. Строить работу в коллективе на принципах гендерного равенства;

У1.3 Использовать гендерный подход при решении практических задач в сервисной деятельности.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций
Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы гендерологии»

МОДУЛЬ 2 «Социальное поведение: гендерный аспект. Гендерный подход в сервисной деятельности»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Социология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Основной целью образования по дисциплине является формирование у студентов целостного представления об окружающих их социальных явлениях и процессах, происходящих в современных обществах, о закономерностях социального взаимодействия, социальных отношений, социальной динамики; подготовка специалистов, способных к анализу и прогнозированию сложных социальных проблем и владеющих методикой проведения социологических исследований.

Задачами дисциплины являются:

- анализ теоретических направлений, школ и парадигм объяснения социальной реальности;
- усвоение знаний об основных этапах развития социологической управленческой мысли и современных направлениях социологического исследования управленческих систем и процессов;
- рассмотрение общества как целостной саморегулирующейся системы;
- характеристика основных этапов культурно-исторического развития обществ, механизмов и форм социальных изменений;
- изучение социальных институтов, социальных взаимодействий и отношений;
- понимание проблем и механизмов социализации и социального контроля;
- изучение межличностных отношений в группах, особенностей формальных и неформальных отношений, природы лидерства и функциональной ответственности;
- выявление научного содержания управленческих решений, анализ механизмов возникновения и разрешения социальных конфликтов;
- рассмотрение культурно-исторических типов социального неравенства и стратификации;
- формирование представления о социальной мобильности;
- изучение процедур и методов социологического исследования отношений в коллективе организации и в ее внешней среде;
- овладение методологией и методикой познания и преобразования управленческой сферы как важнейшей области социальных отношений.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК 3.3. Способен анализировать социально значимые процессы и явления, роль человека в системе общественных отношений.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

- З1.1. понятийный аппарат социологии;
- З1.2. содержание основных теорий, направлений, школ и парадигм, объясняющих социальные явления и процессы;
- З1.3. характеристики основных этапов культурно-исторического развития общества, механизмов и форм социальных изменений;
- З1.4. сущность общества и основные этапы, направления и формы его развития;
- З1.5. основные подходы к анализу структуры обществ, природу возникновения социальных общностей и социальных групп, их виды;
- З1.6. сущность социологического подхода к анализу личности и факторов ее формирования в процессе социализации;
- З1.7. основные закономерности и формы регуляции социального поведения;

Уметь:

- У1.1. анализировать социальные явления и процессы;
- У1.2. осуществлять статусно-ролевое взаимодействие с коллегами и подчиненными, основываясь на закономерностях социальных отношений;
- У1.3. анализировать основные проблемы стратификации общества, взаимоотношений социальных групп, общностей, этносов, представителей различных конфессиональных и культурных общностей;

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

- МОДУЛЬ 1 «Объект, предмет и функции социологии»
- МОДУЛЬ 2 «Методология и методы социологического исследования»
- МОДУЛЬ 3 «Общество как социокультурная система»
- МОДУЛЬ 4 «Социальные общности и группы»
- МОДУЛЬ 5 «Социальные институты»
- МОДУЛЬ 6 «Социальная структура и стратификация»
- МОДУЛЬ 7 «Социализация личности»
- МОДУЛЬ 8 «Культура как система ценностей и норм»
- МОДУЛЬ 9 «Девiantное поведение и социальный контроль»
- МОДУЛЬ 10 «Социальные конфликты»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Основы религиоведения»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель курса – ознакомление с религиозными течениями народов в разных странах и особенностями практической организации религиозного туризма и сервиса, выделение роль религиозного фактора в организации сервисной деятельности.

Задачи курса:

- исследование религии как феномена социальной жизни, ее видов и роли в жизни общества и человека;
- изучение основ вероучения наиболее распространенных и известных религий и духовных школ;
- раскрытие особенностей практической организации религиозного туризма;
- анализ роли религиозного фактора в организации социально-культурной и сервисной деятельности.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-5.9 Понимает конфессиональные особенности потребителей и учитывает роль религиозного фактора в профессиональной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

З1.1. Сущность и типологии основных направлений религиозных учений.

З 1.2. Особенности религиозных ритуалов и практик.

З 1.3. Специфику восприятия мира представителями различных культур, обусловленную влиянием религиозных традиций.

Уметь:

У 1.1. Учитывать специфику восприятия мира представителями различных культур, обусловленную влиянием различных религиозных традиций, при организации сервисной деятельности.

У 1.2. Учитывать особенности религиозных обрядов и этических принципов различных народов в сервисной деятельности

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, семинарские занятия, анализ статей из профессиональных изданий, подготовка сообщений, написание реферата, тестирование.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Религия: понятие, структура, функции и классификация

МОДУЛЬ 2. Мировые и национальные религии

МОДУЛЬ 3. Религиозные обычаи, традиции и нормы

МОДУЛЬ 4. Место религии в современном обществе

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Туристский сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 6 з.е., 216 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа

Цель изучения дисциплины «Туристский сервис» – овладение основными теоретическими знаниями в области туристского сервиса, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность работников туристских предприятий.

Задачи дисциплины:

- знакомство с инфраструктурой туристского сервиса;
- формирование представлений об особенностях предоставления услуг на предприятиях туристского сервиса;
- овладение навыками анализа качества услуги как специфического продукта туристского сервиса;
- овладение навыками разработки проектов в сфере туристского сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-2. Способен разрабатывать и проектировать услуги по сервисному обслуживанию.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-2.4. Разрабатывает проекты в сфере туристского сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1 Инфраструктуру туристского сервиса.

31.2 Особенности предоставления услуг на предприятиях туристского сервиса;

Уметь:

У1.1. Проводить анализ качества услуги как специфического продукта туристского сервиса;

У1.2. Разрабатывать проекты в сфере туристского сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Услуга как продукт туристского сервиса»

МОДУЛЬ 2 «Организация туристского сервиса»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Анимационный сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 5 з.е., 180 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа

Целью изучения дисциплины «Анимационный сервис» является формирование у студентов целостного представления о теории, практике и организации анимационного сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом анимационного сервиса;
- изучение типов анимационного сервиса и их особенностей;
- анализ значения анимационного сервиса в развитии различных видов сервисной деятельности;
- рассмотрение особенностей профессиональной деятельности специалистов анимационного сервиса;
- освоение методики организации анимационных программ.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-2. Способен разрабатывать и проектировать услуги по сервисному обслуживанию.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-2.2. Проектирует услуги в сфере анимационного сервиса с применением соответствующих технологий.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Назначение, задачи, функции и технологии анимационного сервиса.

32. Типы анимационного сервиса и их особенности.

33. Методику организации анимационных программ.

Уметь:

У1. Подбирать анимационные услуги и технологии для использования в различных видах социально-культурного сервиса с учетом их особенностей.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Разрабатывать проекты анимационных программ в соответствии с требованиями современного рынка и потребностями клиентов.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, выполнение курсовой работы.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Теоретические основы анимационного сервиса»

МОДУЛЬ 2 «Методика организации анимационных программ»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Менеджмент в сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Предметная область дисциплины «Менеджмент в сервисе» включает изучение общих закономерностей возникновения, развития организации менеджмента в сфере сервиса.

Объектом изучения в дисциплине является менеджмент в сфере сервиса.

Основной целью образования по дисциплине «Менеджмент в сервисе» является формирование у студентов целостного представления об особенностях менеджмента в сервисе, функции, принципы, методы для эффективного управления на предприятиях сервисной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

формирование представлений о основных школах, концепциях и подходах к менеджменту в сервисе, о функциях и принципах управления в сервисной деятельности;

формирование способности анализировать современные тенденции в сфере сервисного менеджмента; современное состояние, проблемы и перспективы управления предприятиями в сфере сервиса; использования стратегии и тактики в сервисной деятельности; оценивать мотивацию как функцию менеджмента и ее особенности в сфере сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. - основы управления процессом предоставления услуги, технологии планирования и организации процесса оказания услуг с учетом требований потребителей;

32. - теории мотивации персонала при производстве услуг и в процессе обслуживания потребителей;

33. - особенности реализации функции контроля в деятельности сервисного предприятия, основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса;

34.- концептуальные технологии реализации связующих процессов в процессе предоставления услуг.

Уметь:

У1. - осуществлять организацию, планирование, мотивацию и контроль в деятельности организации сферы услуг;

У2. - производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации;

У3. - при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению;

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Менеджмент в сервисе: предмет исследования, эволюция управленческой мысли

Модуль 2. Организация менеджмента на предприятиях индустрии сервиса.

Модуль 3. Связующие процессы в менеджменте организации сферы сервиса.

Модуль 4. Стратегическое планирование как функция менеджмента организации сферы сервиса

Модуль 5. Мотивация персонала в организации сферы сервиса.

Модуль 6. Лидерство в системе менеджмента организации сферы сервиса.

Модуль 7. Управление конфликтной ситуацией в деятельности организации сферы сервиса.

Модуль 8. Контроль в организации сферы сервиса как функция менеджмента.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Технология организации события»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов целостного и глубокого представления о технологии организации события как об особом виде социально-культурной деятельности, а также практических навыков подготовки и проведения события в системе социально-культурного сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- раскрыть сущность и специфику социально-культурной деятельности;
- изучить понятие и типологию социально-культурных технологий;
- выявить структуру и содержание технологий организации события;
- рассмотреть универсальные и специальные технологии организации событий;
- развивать у студентов практические навыки разработки и реализации технологий организации событий.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1: Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.1. Выбирает ресурсы, средства и технологии для выполнения соответствующего процесса сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. Особенности ресурсов и средств, используемых для организации события.

32. Основные технологии организации события.

33. Возможности применения сервисных технологий для организации событий разного типа.

Уметь:

У1. Оценивать потенциал различных сервисных технологий для организации событий.

У2. Подбирать технологии для организации конкретных событий.

У.3. Использовать сервисные технологии для организации событий.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Современные технологии социально-культурной деятельности».

МОДУЛЬ 2 «Особенности организации события в сфере сервиса».

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Конфликтология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Конфликтология» является обучение студентов деятельности по предотвращению, управлению и разрешению конфликтов в сфере сервиса с учетом социальных характеристик субъектов конфликта.

Задачами дисциплины являются:

- рассмотрение сущности конфликта, его структуры и динамики;
- раскрытие объективных и субъективных оснований конфликтности и сотрудничества в процессе социальных взаимодействий;
- характеристика источников конфликтов и стрессов в процессе сервисной деятельности;
- выявление объективных и субъективных причин возникновения конфликтов;
- формирование навыков управления и предупреждения конфликтов в процессе сервисной деятельности;
- формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов в коллективе сервисной организации.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикаторы компетенции, закреплённой за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-3.6. Готов к работе в команде, применению методов управления коллективом и осуществлению бесконфликтного социального взаимодействия.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. Сущность, структуру, функции и динамику конфликта как формы социального взаимодействия.

32. Виды и причины конфликтов, модели поведения личности в конфликте.

33. Технологии урегулирования конфликтов, особенности их применения в сервисной деятельности.

Уметь:

У1. Определять типологические характеристики конфликтов.

У2. Выявлять причины конфликтов в коллективах сервисных организаций.

У3. Подбирать эффективные методы профилактики и разрешения конфликтов в сервисной деятельности.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Предмет и основные понятия конфликтологии».

МОДУЛЬ 2 «Структура, функции и динамика конфликта».

МОДУЛЬ 3 «Поведение личности в конфликте».

МОДУЛЬ 4 «Управление конфликтом».

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью изучения дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» является усвоение студентами знаний о системе правового регулирования сервисных отношений и действующих в сфере сервиса нормативных правовых актах.

Задачами дисциплины являются:

- изучение важнейших источников права в сфере будущей профессиональной деятельности;
- получение обязательного минимума знаний об основах предпринимательского права;
- изучение прав и обязанностей исполнителей и потребителей услуг в сфере сервиса;
- изучение способов правовой защиты потребителей и предпринимателей;
- изучение основ правового регулирования трудовых и производных от них правоотношений;
- выработка у студентов способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства;
- формирование навыка применения на практике полученных знаний.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

3.1. Перечень компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

З1.1. Содержание важнейших источников права в сфере будущей профессиональной деятельности.

З1.2. Основы предпринимательского права.

З1.3. Права и обязанности исполнителей и потребителей услуг в сфере сервиса.

З1.4. Способы правовой защиты потребителей и предпринимателей.

З1.5. Основы правового регулирования трудовых и производных от них правоотношений.

Уметь:

У1.1. Разбираться в особенностях различных отраслей российского права.

У1.2. Правильно ориентироваться в системе законодательства.

У1.3. Использовать действующее законодательство РФ в своей профессиональной деятельности и в различных сферах общественной жизни.

У1.4. Пользоваться правовыми справочно-информационными базами данных.

У1.5. Самостоятельно совершенствовать систему своих правовых знаний.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа в справочно-правовых системах «Гарант», «КонсультантПлюс», разбор конкретных ситуаций (решение учебных дел), написание реферата, подготовка компьютерных презентаций рефератов, тестирование, заполнение образцов документов в соответствии с нормативными актами.

Содержание дисциплины

Модуль 1. Государственное регулирование и правовое регулирование сервисных правоотношений.

Модуль 2. Основные положения предпринимательского и гражданского права.

Модуль 3. Правовое регулирование трудовых отношений и организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса.

Модуль 4. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг социально-культурного сервиса.

Модуль 5. Защита прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Маркетинг в сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 5 з.е., 180 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью изучения дисциплины «Маркетинг в сервисе» является получение фундаментального знания о маркетинге как особом виде деятельности, предназначенном для продвижения услуг сервиса на рынке.

Задачами дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом маркетинга;
- приобретение знаний и навыков в продвижении сервисных услуг;
- овладение методами и методикой проведения маркетинговых исследований в сервисе;
- формирование представлений о деятельности маркетинговых служб в организациях;
- формирование представлений о роли маркетинга в деятельности организаций.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. принципы коммуникационной, ценовой, сбытовой и товарной политик предприятия сферы сервиса

31.2. правила организации и проведения маркетинговых исследований

31.3. основные методы маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов

Уметь:

У1.1. организовывать коммуникационную, ценовую, сбытовую и товарную политики фирмы

У1.2. проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций
Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Основные понятия маркетинга в сервисе».

МОДУЛЬ 2 «Комплекс маркетинга»

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Музейный сервис»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Музейный сервис» является формирование представлений о музейных услугах и о музейных технологиях.

Задачами дисциплины являются:

- выявление отличия музейного сервиса от других видов сервисной деятельности;
- изучение генезиса и динамики музейных услуг как продукта музейного сервиса в России и за рубежом;
- формирование представлений об основных направлениях, технологиях, методах и приемах музейной деятельности;
- определение роли крупнейших музеев мира, России и Тверского региона в предоставлении сервисных услуг.

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

Компетенция 1 (ОПК-3):

Готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Содержание компетенции:

Знать:

1.1 Сущность и историю музейного сервиса в России и за рубежом.

1.2. Особенности экспозиционной и выставочной деятельности музеев.

1.3 Основные формы культурно-образовательной деятельности музеев.

Уметь:

У 1.1 Давать оценку качеству предоставления музейных услуг музеями всех уровней.

Владеть:

В 1.1 Теоретическими положениями и базовыми понятиями курса.

Технологии формирования: чтение лекций, подготовка докладов и презентаций, создание и защита рефератов.

Компетенция 2 (ПК-6):

Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям

потребителей.

Содержание компетенции:

Знать:

З 2.1 Новые технологии в музейном деле.

Уметь:

У 2.1 Создавать музейные выставки и экспозиции, в том числе интерактивные.

У 2.2 Применять новые технологии в музейном образовании.

Владеть:

В 2.1 Навыками создания проектов музейных выставок и экспозиций.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Чтение лекций, подготовка докладов и презентаций, создание и защита рефератов.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Музейный сервис как компонент социально-культурного сервиса.

МОДУЛЬ 2. Музейный сервис в России и за рубежом.

МОДУЛЬ 3. Экспозиционная и выставочная деятельность музеев

МОДУЛЬ 4. Музейно-педагогические аспекты музейной деятельности.

МОДУЛЬ 5. Современный музейный менеджмент и маркетинг.

МОДУЛЬ 6. Информационные технологии в музее.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Социальная психология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Социальная психология» является формирование у студентов целостного представления о теоретических и прикладных основах социальной психологии как научном фундаменте успешной профессиональной деятельности специалиста по сервису.

Задачами дисциплины являются:

- определить предмет социальной психологии и роль социально-психологического знания в деятельности специалиста по сервису;
- раскрыть основы социальной психологии личности как субъекта общественных взаимодействий;
- рассмотреть общение как социально-психологический феномен в единстве его коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон;
- охарактеризовать ключевые аспекты социально-психологического анализа малой группы и коллектива;
- выявить особенности прикладного исследования в социальной психологии: направления, методы, проблемы.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-3.6 Готов к работе в команде, применению методов управления коллективом и осуществлению бесконфликтного социального взаимодействия.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. Основные положения социальной психологии личности и группы.

32. Виды и функции общения, условия бесконфликтного социального взаимодействия.

33. Направления и особенности прикладных социально-психологических исследований в сфере сервиса.

Уметь:

У1. Профессионально строить деловые и межличностные отношения, эффективно взаимодействовать с различными группами людей.

У2. Организовывать и координировать взаимодействие между людьми для профилактики и разрешения конфликтов.

У3. Применять социально-психологические методы в исследованиях в сфере сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Предмет социальной психологии».

МОДУЛЬ 2 «Социальная психология личности и группы».

МОДУЛЬ 3 «Психология общения».

МОДУЛЬ 4 «Прикладная социальная психология».

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Организация клубной деятельности»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью дисциплины является:

- формирование теоретических и практических основ организации клубной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о состоянии и тенденциях развития различных видов и форм клубной деятельности; знания о значении и методах клубной деятельности,

- овладение современными технологиями клубного сервиса; знаниями организационной структуры и принципах организации клуба; умением разрабатывать инновационные проекты осуществления клубной деятельности;

- формирование способностей анализировать различные типы клубной деятельности; создания собственной репутации клуба, обеспечения коммуникации, формирования общественного мнения в отношении клуба.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.5. Готов к применению современных технологий клубной работы с учетом специфики культурно-досуговой деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

- 31. состояния и тенденций развития различных видов и форм клубной деятельности;

- 32. историю развития клубных форм социальной организации человека;

- 33. организационную структуру клуба;

- 34. опыт организации клубной деятельности;

- 35. принципы организации клуба.

Уметь:

- У.1 анализировать различные типы клубной деятельности;

- У.2. использовать современные технологии организации клубной деятельности;

У.3 планировать и программировать инновационную деятельность клуба.

У.4. использовать технологию создания собственной репутации клуба, обеспечения коммуникации, формирования общественного мнения в отношении клуба;

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. презентации клуба и его деятельности;

ПП2. планирование мероприятия в клубной деятельности.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Клуб как коллективная форма организации досуга.

МОДУЛЬ 2. История клубных форм социальной организации человека.

МОДУЛЬ 3. Клубы в рамках развития социального творчества.

МОДУЛЬ 4. Игровые клубы как сегмент индустрии досуга.

МОДУЛЬ 5. Организация туризма в сфере клубного отдыха.

МОДУЛЬ 6. Технология организации клубов.

МОДУЛЬ 7. PublicRelations клубных организаций.

МОДУЛЬ 8. Технологии планирования и программирования деятельности клуба.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Основы выставочного дела»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Основы выставочного дела» является формирование общих представлений об организации выставок разного уровня и направлений.

Задачи дисциплины:

- формирование навыков подготовки выставочных мероприятий;
- формирования навыков определения тематики и продолжительности выставочного мероприятия;
- изучение каналов и инструментов продвижения и закрепления выставки в социокультурной среде региона;
- изучение особенностей подбора и рекрутинга экспонентов для конкретной выставки;
- изучение правил и особенностей взаимоотношений с местными администрациями

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

3.1 Перечень компетенций, закрепленных за дисциплиной в ОХОП

- готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК- 6).

3.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция 1

(ОПК-3):

Готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Содержание компетенции:

Знать:

3 1.1 Виды выставочных мероприятий, их функции и значение

3 1.2. Этапы организации выставочных мероприятий.

Уметь:

У1.1 Составлять оргпроекты выставок.

Владеть:

В 1.1. Навыками подготовки выставочных мероприятий.

Технологии формирования: чтение лекций, подготовка докладов и презентаций, создание и защита рефератов.

Компетенция 2

(ПК-6):

готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Содержание компетенции:

Знать:

З 2.1 Информационные, правовые и организационные основы выставочных мероприятий.

Уметь:

У 2.1 Определять цели организации выставок.

У 2.2 Прогнозировать спрос и предложение сервисных услуг.

Владеть:

В 2.1 Умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Чтение лекций, подготовка докладов и презентаций, создание и защита рефератов.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Выставка как социальная организация.

МОДУЛЬ 2. Подготовка и проведение выставочных Мероприятий.

МОДУЛЬ 3. Техническое обеспечения и сопровождение выставок.

Аннотация
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Курортология»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа
Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью дисциплины является изучить теоретические основы и практические аспекты организации лечебного-оздоровительного сервиса в санаториях и пансионатах.

Задачами дисциплины являются: изучить основные понятия курортологии;

- раскрыть характеристики природных лечебных факторов и диапазон их применения;
- выявить особенности различных лечебно-оздоровительных методик;
- охарактеризовать основные направления управленческой деятельности современных здравниц;
- рассмотреть практики анимационно-досуговой деятельности в курортном сервисе и методики ее проведения;
- подвергнуть рассмотрению правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.6 Выявляет рекреационные ресурсы для развития сервиса в курортной сфере и имеет представление о влиянии природных лечебных факторов на организм человека.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31. типы и виды санаторно-курортных комплексов, их классификацию;
32. курортно-рекреационные ресурсы;
33. состав и структуру служб санаторно-курортных комплексов, их функции;
34. формы и методы обслуживания в санаторно-курортных комплексах;
35. правила предоставления услуг санаторно-курортных комплексах;
36. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности.
37. перечень услуг, предоставляемых в отечественных и зарубежных санаторно-курортных комплексах.

Уметь:

У1. использовать курортно-рекреационные ресурсы в развитии сервиса предприятия;

У2. организовывать предоставление современных сервисных услуг в санаторно-курортных комплексах с учетом требований потребителя.

У3. применения современных технологий в реализации услуг курортного сервиса как отечественного, так и зарубежного опыта.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. исследования курортно-рекреационных ресурсов стран мира и регионов России;

ПП2. применения современных технологий в реализации услуг курортного сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Современные особенности развития рекреационно-оздоровительной сферы.

МОДУЛЬ 2. Курортно-рекреационные ресурсы.

МОДУЛЬ 3. Маркетинг курортов и лечебно-оздоровительных центров.

МОДУЛЬ 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций.

МОДУЛЬ 5. Анимационно-досуговая деятельность в санаторно-курортных организациях.

МОДУЛЬ 6. Курортный сервис и мировые лечебные курорты.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Цель изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»- подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия и умеющих их использовать в практической деятельности специалистов предприятия сервиса.

Задачи дисциплины – определение роли морали в культуре, ее исторически менявшееся нормативное содержание; изучение различных подходов к обоснованию морали; характеристика предмета, принципов, категорий профессиональной этики; выявление сущности корпоративной этики предприятий сервиса и наиболее злободневных ее проблем; формирование у студентов представлений о профессиональной культуре работника предприятия сервиса; определение особенностей этикета взаимоотношений работника сферы обслуживания и клиента, руководителя и подчиненного в современных условиях; характеристика делового протокола и этикета.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-3.5. Организует процесс сервиса на основе норм и принципов профессиональной этики и делового этикета.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

- 31.1. Значение и функции морали в современном российском обществе;
- 31.2. Нравственно-этические нормы в общечеловеческой сфере и профессиональной деятельности;
- 31.3. Этикетные правила поведения в быту и на рабочем месте;
- 31.4. Нормы профессиональной этики и делового этикета необходимые для качественного осуществления сервисных услуг.

Уметь:

У1.1. Осуществлять сервисное обслуживание с учетом личностных, социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей коллег и клиентов;

У1.2. Строить работу в коллективе на принципах профессиональной этики;

У1.3. Осуществлять различные формы делового общения, основываясь на основных принципах профессиональной этики, с учетом требований потребителя.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Теоретические основы профессиональной этики.

МОДУЛЬ 2. Этикет делового человека.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Основной целью изучения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» является формирование у студентов целостной системы знаний о моделях, подходах и методах управления персоналом как элемента сервисной технологии на предприятиях сервиса на различных стадиях их жизненного цикла.

Задачами дисциплины являются:

- овладение базовым понятийным аппаратом менеджмента человеческих ресурсов;
- анализ процесса формирования основных парадигм управления персоналом в XX-XXI вв.;
- изучение особенностей кадрового менеджмента XXI века;
- анализ внутренней и внешней среды предприятий сервиса;
- характеристика персонала сервисных предприятий как ресурса в процессе предоставления услуг с учетом требований потребителя;
- изучение квалификационных требований к персоналу на предприятиях сервиса;
- исследование взаимосвязи типов персонала с типами совместной деятельности, типами организационной культуры и типами управления на предприятиях сервиса;
- анализ системы управления персоналом на предприятиях сервиса: кадровой политики на различных этапах жизненного цикла организации, подходов, методов и форм работы с персоналом, мероприятий по подбору, набору и найму персонала, расстановке, адаптации, аттестации, мотивации, оценке, обучению и развитию персонала сервисных организаций.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

31.1. Базовые понятия и категории менеджмента персонала организации и ее подразделений.

31.2. Квалификационные требования к персоналу как элементу внутренней среды предприятий сервиса.

31.3. Основные парадигмы управления персоналом на предприятиях сервиса, сложившиеся в XX-XXI вв.

31.4. Особенности кадровой политики, подходов, методов и форм работы с персоналом на предприятиях сервиса на различных этапах жизненного цикла организации.

Уметь:

У1.1. Определять взаимосвязь организационной среды предприятий сервиса, особенностей сервисной технологии и требований к человеческим ресурсам, задействованным в процессе предоставления услуги.

У1.2. Выявлять и решать основные проблемы в управлении персоналом различных служб и подразделений предприятий сервиса с использованием основных положений современных управленческих концепций и подходов, концентрирующих опыт организации сервисной деятельности.

У1.3. Использовать основные положения современных концепций и подходов в технологическом процессе по управлению персоналом различных служб и подразделений предприятий сервиса.

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

32.1. Основные элементы технологии управления персоналом в ходе организации процесса предоставления услуг различными службами и подразделениями предприятий сервиса.

32.2. Методы и приемы работы с сотрудниками подразделений сервисной организации на всех стадиях технологического процесса по управлению персоналом.

Уметь:

У2.1. Использовать методы прогнозирования потребностей в персонале подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

У2.2. Применять подходы и методы планирования, подбора, отбора, найма, адаптации, оценки, аттестации, мотивации, обучения и развития персонала различных служб и подразделений предприятий сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Основные парадигмы управления персоналом сервисных организаций XX-XXI вв.

МОДУЛЬ 2. Характеристика предприятий сервиса и особенностей обслуживающего персонала.

МОДУЛЬ 3. Подходы, методы и технология управления персоналом на предприятиях сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Целью изучения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» является усвоение студентами знаний о системе правового регулирования общественных отношений, возникающих по поводу качества, стандартизации и сертификации в социально-культурном сервисе.

Задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий в области метрологии, стандартизации и подтверждения соответствия;
- изучение вопросов теории и практики технического регулирования в сфере социально-культурного сервиса;
- изучение правовых и организационно-методических основ подтверждения соответствия услуг социально-культурного сервиса;
- изучение смежных вопросов стандартизации и подтверждения соответствия;
- выработка навыка практического применения моделей и схем сертификации услуг.
- выработка у студентов способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства в области технического регулирования;
- формирование навыка применения на практике полученных знаний.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

3.1. Перечень компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

- **ОПК-6.** Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.
- **ОПК-3.**

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере.

ИОПК-3.1.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

З1.1. Основные понятия в области метрологии, стандартизации и подтверждения соответствия.

З1.2. Основные проблемы теории и практики технического регулирования в сфере социально-культурного сервиса.

З1.3. Правовые и организационно-методические основы подтверждения соответствия услуг социально-культурного сервиса.

З1.4. Смежные вопросы стандартизации и подтверждения соответствия.

Уметь:

У1.1. Применять на практике модели и схемы сертификации услуг социально-культурного сервиса.

У1.2. Правильно ориентироваться в системе законодательства о техническом регулировании.

У1.3. Использовать действующее законодательство о техническом регулировании в своей профессиональной деятельности.

У1.4. Пользоваться правовыми справочно-информационными базами данных.

У1.5. Самостоятельно совершенствовать систему своих правовых знаний.

У1.6. Применять законодательство в области метрологии, стандартизации и сертификации при решении практических задач.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа в справочно-правовых системах «Гарант», «КонсультантПлюс», разбор конкретных ситуаций (решение учебных дел), написание реферата, подготовка компьютерных презентаций рефератов, тестирование, заполнение образцов документов в соответствии с нормативными актами.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Метрология и техническое регулирование в РФ.

МОДУЛЬ 2. Стандартизация в сфере социально-культурного сервиса.

МОДУЛЬ 3. Подтверждение соответствия в сфере социально-культурного сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 4 з.е., 144 часа

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа

Целью изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у студентов целостного представления об организации и планировании деятельности предприятий сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- рассмотрение содержания и структуры производственного процесса сервисных предприятий;
- изучение организации управления процессом оказания услуг на предприятиях сервиса;
- рассмотрение системы общего внутрифирменного планирования деятельности предприятий сервиса;
- изучение направлений планирования сервисных предприятий;
- развитие у студентов способностей к анализу и прогнозированию проблем в сфере организации и планировании деятельности предприятий сервиса и практических навыков их разрешения.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Виды организационно-управленческой структуры сервисного предприятия.

32. Компоненты инфраструктуры предприятия сферы сервиса.

33. Принципы и методы организации и планирования деятельности сервисных предприятий.

Уметь:

У1. Проектировать организационно-управленческую структуру предприятия сферы сервиса.

У2. Планировать деятельность сервисного предприятия по различным направлениям с учетом влияния факторов его внешней и внутренней среды.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организации избранной сферы профессиональной деятельности.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Формы организации обслуживания потребителей, их достоинства и недостатки.

32. Виды показателей производственно-экономических процессов предприятий сервиса.

Уметь:

У1. Рассчитывать и анализировать производственно-экономические показатели деятельности предприятий сферы сервиса.

У2. Оценивать степень влияния различных форм организации обслуживания потребителей на финансово-экономические показатели деятельности сервисного предприятия и целесообразность их использования.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения и обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Критерии качества услуг и формы их контроля.

32. Показатели эффективности деятельности сервисных предприятий.

Уметь:

У1. Анализировать и оценивать финансово-экономическое состояние сервисного предприятия.

У2. Выявлять недостатки в организации и планировании деятельности предприятия сферы сервиса и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, выполнение курсовой работы.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Организация деятельности предприятий сервиса.

МОДУЛЬ 2. Планирование деятельности предприятий сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины является получение системы знаний о современных информационных технологиях, используемых в сервисной деятельности, требованиях информационной безопасности; выработка навыков работы с компьютерными программными продуктами, средствами оргтехники и связи, глобальными компьютерными сетями, используемыми в сервисе.

Задачами дисциплины являются:

получение представления о сущности и значении информации в развитии современного общества и опасностях и угрозах, возникающих в этом процессе, получение представления об основных требованиях информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны, получение представления о глобальных компьютерных сетях, получение представления о современном состоянии и тенденциях развития информационных технологий в сервисной деятельности; формирование системы знаний о программно-аппаратных средствах автоматизации и электронизации документооборота, выработка навыков работы с этими средствами; формирование системы знаний о современных средствах связи, используемых в сервисе, выработка навыков работы с этими средствами.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

3.1. Перечень компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1) ; понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине».

Компетенция 1 (ОПК-1):

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК- 1);

Компетенция 2 (ОПК-8):

- способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8).

Индикаторы компетенций:

- осуществляет поиск и анализирует технологические новации для сервисной деятельности организации (ИОПК-1.1).
- применяет современные программные продукты для осуществления деятельности организации (ИОПК-1.2).
- организует продвижение и продажу сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий (ИОПК-4.2).
- демонстрирует понимание принципов работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности (ИОПК-8.1).
- понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и профессиональных баз данных (ИОПК-8.2).

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, проведение практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Технические и программные основы информационных технологий.

МОДУЛЬ 2. Особенности информационных технологий в сфере сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Социально-культурное проектирование»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой, курсовая работа

Основной целью изучения дисциплины «Социально-культурное проектирование» является формирование у студентов целостного представления об особенностях и технологиях социально-культурного проектирования.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение теоретических основ социально-культурного проектирования;
- анализ этапов разработки социально-культурных проектов;
- выработка практических навыков социально-культурного проектирования.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.1. Выбирает ресурсы, средства и технологии для выполнения соответствующего процесса сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

31.1. Сущность, цель, задачи и содержание социально-культурного проектирования.

31.2. Основные концепции социально-культурного проектирования, его общие и частные принципы.

31.3. Методы социально-культурного проектирования, типы проектных стратегий.

31.4. Особенности основных этапов социально-культурного проектирования.

Уметь:

У1.1. Применять принципы и методы социально-культурного проектирования.

У1.2. Организовывать предпроектные, проектные и постпроектные работы в организациях социально-культурной сферы.

У1.3. Организовывать работы по планированию, реализации и оценке социально-культурных проектов.

ПК-2. Способен разрабатывать и проектировать услуги по сервисному обслуживанию.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-2.1. Применяет методы и надлежащий инструментарий при проектировании услуги в соответствующей сфере социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

32.1. Особенности жизненного цикла социально-культурного проекта.

32.2. Технологии разработки и реализации социально-культурных проектов.

32.3. Техники формулировки проектной идеи, разработки укрупненного плана и паспорта проектной идеи.

32.4. Особенности документационного сопровождения проектной деятельности в социально-культурной сфере.

Уметь:

У2.1. Формулировать проектные идеи, цели и задачи, разрабатывать укрупненный план, паспорт проектной идеи, содержание проекта, календарный план и бюджет проекта, определять состав работ, организационную структуру, оценивать риски, координировать работу исполнителей, проводить мониторинг хода работ, анализировать результат реализации проекта, оформлять необходимую проектную документацию.

У2.2. Оценивать качество подготовки и реализации социально-культурных проектов.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Теоретические основы социально-культурного проектирования.

МОДУЛЬ 2. Этапы социально-культурного проектирования.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Организация делопроизводства на предприятиях сервиса»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Организация делопроизводства на предприятиях сервиса» является формирование у студентов целостного представления об организации делопроизводства на предприятиях сервиса и формирование навыков работы с документами, используемых в практике сервисных организаций.

Задачами дисциплины являются:

- изучение нормативно-методической базы делопроизводства предприятий сервиса;
- рассмотрение требований к составлению и оформлению документов;
- изучение технологий делопроизводства на предприятиях сервиса;
- рассмотрение организации ведения документооборота в сервисных предприятиях.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.2. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

Знать:

31. Правила оформления организационных документов.

32. Технологии делопроизводства на предприятиях сервиса.

Уметь:

У1. Создавать документы всех типов, используемые на предприятиях сервиса.

У2. Оформлять и вести дела.

У3. Работать с документами на различных этапах документооборота предприятий сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Правила оформления документов на предприятиях сервиса.

МОДУЛЬ 2. Технологии делопроизводства на предприятиях сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Реклама и PR в социально-культурном сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 3 з.е., 108 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Реклама и PR в социально-культурном сервисе» является формирование у обучающихся представлений о современных методах эффективных коммуникаций с помощью рекламы и связей с общественностью, в том числе с учетом специфики сферы социально-культурного сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о роли рекламы и связей с общественностью в системе маркетинговых коммуникаций;
- формирование представлений об основах этического и правового регулирования рекламной и СО-деятельности.
- овладение основными понятиями и характеристиками сферы рекламы и PR;
- приобретение умений по анализу и планированию рекламных и PR кампаний, в том числе в сфере социально-культурного сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-4.3. Владеет приемами индивидуальной и групповой коммуникации в социальном взаимодействии на основе научных теорий и подходов.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. Теоретические и методологические подходы к определению сущности и содержания рекламы и PR.

31.2. Организационные формы управления рекламой и связями с общественностью, в том числе их структурное построение.

31.3. Особенности правового и этического регулирования сферы рекламы и PR.

Уметь:

У1.1. Составлять планы рекламных и PR-кампаний для успешной реализации проектов в сфере социально-культурного сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа под руководством преподавателя.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Реклама и PR в системе маркетинговых коммуникаций.

МОДУЛЬ 2. Этическое и правовое регламентирование рекламной и СО-деятельности.

МОДУЛЬ 3. Public Relations: понятие, сущность.

МОДУЛЬ 4. Реклама: понятие, сущность.

МОДУЛЬ 5. Реклама и связи с общественностью в сфере социально-культурного сервиса.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Инновации в социально-культурном сервисе»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Инновации в социально-культурном сервисе» является формирование у студентов целостного представления об инновациях в социально-культурном сервисе; развитие способностей к анализу проблем в сфере инновационного менеджмента и практических навыков их разрешения.

Задачами дисциплины являются:

- рассмотрение базовых вопросов организационной теории инноваций;
- выявление особенностей инновационной деятельности в социально-культурном сервисе;
- изучение системы управления инновациями и инновационными технологиями на предприятиях сферы социально-культурного сервиса;
- рассмотрение вопросов охраны интеллектуальной собственности и рисков, связанных с осуществлением инновационной деятельности в социально-культурном сервисе;
- изучение основ инновационного проектирования.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-1.1. Осуществляет поиск и анализирует технологические новации для сервисной деятельности организации.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Понятийный аппарат инноватики.
32. Сущность и назначение инновационного менеджмента на предприятиях социально-культурного сервиса.
33. Технологию разработки и реализации инновационных проектов.

Уметь:

У1. Анализировать инновационные процессы в сфере социально-культурного сервиса.

У2. Определять направления совершенствования инновационной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса.

У2. Разрабатывать и презентовать инновационные проекты в сфере социально-культурного сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Теоретические основы инноваций в социально-культурном сервисе.

МОДУЛЬ 2. Инновационный менеджмент на предприятиях социально-культурного сервиса.

МОДУЛЬ 3. Инновационные проекты в социально-культурном сервисе.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Технологии продаж»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Технологии продаж» является формирование целостного представления о политике продаж, основных приемах и правилах построения отношений с клиентами.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о покупательском поведении клиентов;
- формирование представлений о сущности и значении персональных продаж;
- рассмотрение основных этапов создания системы эффективного управления продажами;
- выработка навыков осуществления продажи.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-4.2. Организует продвижение и продажу сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. основные принципы продвижения продукта или услуги

31.2. принципы продажи продуктов и услуг

31.3. основы интернет-продаж

Уметь:

У1.1. продвигать продукты и услуги

У1.2. использовать принципы продажи для управления покупательским поведением потребителей

У1.3. совершать продажи в сети интернет

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.

Знать:

31.1. Существующие каналы сбыта товаров и услуг

31.2. Принципы формирования каналов сбыта

Уметь:

У1.1. Использовать различные каналы сбыта товаров и услуг

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. Общие принципы покупательского поведения.

МОДУЛЬ 2. Основные принципы и этапы персональной продажи.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Дисциплина «Потребительское поведение»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 2 з.е., 72 часа

Форма промежуточной аттестации – зачет

Целью изучения дисциплины «Потребительское поведение» - дать студентам представление о процессе и особенностях потребления, а так же особенностях потребительского поведения.

Задачами дисциплины являются:

- Исследование механизмов принятия решений о покупке или отказе от них;
- Сравнить экономический, социологический и маркетинговый подходы к анализу потребления
- Изучение психологических аспектов мотивации поведения потребителей;
- Анализ индивидуальных различий потребителей;
- Исследование факторов поведения потребителя;
- Рассмотреть методы эмпирических исследований потребления и основные результаты в этой области
- Формирование умения разрабатывать эффективные стратегии
- влияния на поведение потребителей.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-4.2. Организует продвижение и продажу сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий.

Знать:

З 1.1: Основы процесса продвижение сервисного продукта

З 1.2: Основные характеристики и типы потребителей и потребительского поведения

З 1.3: Современные онлайн и интернет-технологий, направленные на продвижение и продажу сервисных продуктов и их особенности

Уметь:

У 1.1: Учитывать особенности различных категорий потребителей при выборе технологий сервисной деятельности и организации продаж.

У 1.2: Налаживать отношения с клиентами исходя из потребительно-ориентированной модели бизнеса.

У 1.3: Использовать онлайн сервисы и интернет-технологии при организации продвижения и продажи сервисных продуктов

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

ИОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

З 2.1. Основные особенности сбыта сервисных продуктов и услуг

З 2.2. Характеристики различных каналов сбыта и их характеристики

Уметь:

У 2.1: Учитывать особенности типа сервисного продукта и услуги для выбора оптимального канала сбыта.

У 2.2: Учитывать требования и характеристики потребителей для оптимизации процесса сбыта

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, практические занятия.

Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1. ПОНЯТИЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТЕОРИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ.

МОДУЛЬ 2. ХАРАКТЕРИСТИКИ И ИНСТИТУТЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ.

МОДУЛЬ 3. ФАКТОРЫ И МОДЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ.

МОДУЛЬ 4. ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Учебной практики «Ознакомительная»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 9 з.е., 324 часов

Форма промежуточной аттестации – зачёт с оценкой

Цель учебной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» - закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе обучения; получение первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Задачи учебной практики:

- изучение особенностей взаимодействия с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин;

- приобретение практических навыков выполнения основных операций технологического процесса сервисной деятельности;

- получение практического опыта сбора данных необходимых для формирования суждений по соответствующим научным и практическим проблемам с использованием современных технологий сбора информации;

- формирование навыков обработки, анализа и интерпретации собранных данных, а также выявления позитивных и негативных тенденций в развитии изучаемого объекта;

формирование профессионального мышления.

Компетенция, закрепленная за учебной практикой в ОХОП:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Индикатор компетенции, закреплённой за учебной практикой в ОХОП:

ИУК-1.2. Осуществляет поиск, анализ и синтез информации, выбирает методы исследований, необходимые для постановки и решения профессиональных задач.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Индикатор компетенции, закреплённой за учебной практикой в ОХОП:

ИУК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.

Компетенции (ИУ1.2), закреплённые за учебной практикой в ОХОП:

Знать:

З – 1. методы научных исследований;

З – 2. способы получения информации из различных источников для решения профессиональных задач;

З – 3. **системный подход для решения поставленных задач.**

Владеть:

У – 1. работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, осуществлять в них поиск информации по полученному заданию;

У – 2. анализировать полученную информацию, выявлять передовой опыт и использовать его в реализации сервисной деятельности.

У – 3. использовать на практике методы естественно-научных, математических и социально-гуманитарных дисциплин при решении профессиональных задач.

Компетенции (ИУК 6.2), закреплённые за учебной практикой в ОХОП:

Знать:

З – 1. основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда;

З – 2. критическую оценку эффективности использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;

З – 3. Возможность для приобретения новых знаний и навыков.

Уметь:

У – 1. Расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки;

У – 2. Планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач;

У – 3. Подвергать критическому анализу проделанную работу;

У – 4. Находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Учебная практика проводится в стационарной форме. Ее содержанием является выполнение задания по практике, которое выдается руководителем практики от ТвГТУ. Оно включает в себя: знакомство со спецификой работы предприятий социально-культурного сервиса; выполнение студентами

профессиональных функций специалиста по сервису на одном из них; приобретение студентами опыта ведения научно-исследовательской работы.

Содержание учебной практики

Содержание этапов учебной практики (подготовительный, ознакомительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяется заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

1. В период подготовительного этапа проводятся:

- организационное собрание;
- разъяснение цели и задач учебной практики;
- инструктаж по технике безопасности;
- выдача руководителем направления и задания на практику;
- демонстрация формы отчетности, разъяснение требований к содержанию и оформлению отчета;
- инструктаж по поиску и анализу информации в соответствии с целью и задачами практики.

2. Ознакомительный этап включает:

- посещение учебно-ознакомительных экскурсий по предприятиям социально-культурного сервиса с последующим их анализом;
- знакомство с предприятием-базой практики и рабочим местом практиканта.

3. Исследовательский этап подразумевает:

- сбор необходимой информации о деятельности предприятия-базы практики для проведения аналитических исследований в соответствии с заданием на практику посредством изучения его нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- обобщение и систематизацию собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения отчета о практике.

4. Аналитический этап предполагает:

- анализ деятельности предприятия-базы практики в соответствии с заданием, оценку влияния на него факторов внешней и внутренней среды;
- формулировку выводов о деятельности предприятия-базы практики, его состоянии и перспективах развития с указанием выявленных недостатков и причин сложившейся ситуации;

разработку рекомендаций по усовершенствованию деятельности предприятия-базы практики с соответствующим обоснованием;

- аннотирование статей по профилю деятельности предприятия-базы практики.

5. Заключительный этап включает:

- подготовку отчёта;
- предоставление отчета на проверку руководителю практики;
- корректировку отчета в соответствии с замечаниями руководителя;
- оформление отчета о практике;
- получение отзыва руководителя практики от организации;

- предоставление студентом окончательного варианта отчета;
- подготовку к защите отчета о практике.
- защиту отчета.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Производственной практики «Сервисная»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 9 з.е., 324 часов

Форма промежуточной аттестации – зачёт с оценкой

Цель производственной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» - закрепление и углубление теоретической подготовки студентов, приобретение ими профессиональных умений и опыта самостоятельной профессиональной деятельности, формирование общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО, адаптация обучающихся к условиям предстоящей профессиональной деятельности посредством формирования у них целостного представления о ее содержании, видах и формах.

Задачи производственной практики:

- углубленное изучение специфики деятельности конкретного предприятия социально-культурного сервиса;
- выполнение должностных обязанностей сотрудника сферы сервисной деятельности на предприятиях социокультурного профиля;
- получение опыта межличностных отношений в трудовом коллективе;
- приобретение практических навыков работы по направлению подготовки, в том числе принятия самостоятельных решений на конкретных участках работы в реальных условиях;
- совершенствование профессиональных качеств личности будущего бакалавра сервиса.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.2. Осваивает первичные производственные операции на предприятиях социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Методы научных исследований в сфере сервиса.

32. Виды технологий, применяемых в социально-культурном сервисе и принципы их выбора для конкретного применения.

33. Особенности функционирования сервисных предприятий в зависимости от их специализации.

Уметь:

У1. Осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения профессиональных задач.

У2. Анализировать организацию деятельности сервисных предприятий с точки зрения клиенториентированного сервиса и с учетом специфики их функционала.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Применять сервисные технологии в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в стационарной форме на основе утвержденной программы, в которой определен перечень необходимых для выполнения заданий.

Способами ее проведения являются:

- выполнение студентом практических заданий на предприятии сферы сервиса под руководством куратора от предприятия;
- выполнение обучающимся указаний руководителя практики;
- совместная работа практиканта с квалифицированным работником сферы сервиса;
- самостоятельная работа обучающегося с клиентами при выполнении некоторых видов профессиональных задач под контролем квалифицированного специалиста.

Содержание производственной практики

Содержание этапов производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (подготовительный, производственный и заключительный) определяется заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа проводятся:

- организационное собрание;
- разъяснение цели и задач производственной практики;
- инструктаж по технике безопасности;
- выдача руководителем направления и задания на практику;
- демонстрация формы отчетности, разъяснение требований к содержанию и оформлению отчета;
- инструктаж по поиску и анализу информации в соответствии с целью и задачами практики.

Производственный этап включает:

- знакомство с предприятием-базой практики и рабочим местом практиканта;
- выполнение должностных обязанностей сотрудника сервисного предприятия соответствующего профиля;

- сбор необходимой информации о деятельности предприятия-базы практики для проведения аналитических исследований в соответствии с заданием на практику посредством изучения его нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;

- обобщение и систематизацию собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения отчета о практике;

- анализ деятельности предприятия-базы практики в соответствии с заданием, оценку влияния на него факторов внешней и внутренней среды;

- формулировку выводов о деятельности предприятия-базы практики, его состоянии и перспективах развития с указанием выявленных недостатков и причин сложившейся ситуации;

- разработку рекомендаций по усовершенствованию деятельности предприятия-базы практики с соответствующим обоснованием;

- разработку мультимедийной презентации предприятия-базы практики.

Заключительный этап предполагает:

- подготовку отчёта;

- предоставление отчета на проверку руководителю практики;

- корректировку отчета в соответствии с замечаниями руководителя;

- оформление отчета о практике;

- получение отзыва руководителя практики от организации;

- предоставление студентом окончательного варианта отчета;

- подготовку к защите отчета о практике;

- защиту отчета.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Производственной практики «Сервисная»

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 9 з.е., 324 часов

Форма промежуточной аттестации – зачёт с оценкой

Цель производственной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» - закрепление теоретических знаний и практических умений по пройденным учебным дисциплинам, формирование у студентов целостного представления о работе в сфере профессиональной деятельности, а также приобретение ими навыков самостоятельного решения профессиональных задач.

Задачи производственной практики:

- выполнение должностных обязанностей сотрудника сферы сервисной деятельности на предприятиях социокультурного профиля;
- приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;
- получение опыта самостоятельной работы по систематизации, обработке и анализу данных о деятельности сервисного предприятия;
- формирование инновационного мышления и способности к разработке оригинальных профессиональных идей и замыслов на основе выполнения прикладных исследований по актуальным проблемам социально-культурного сервиса;
- получение навыков принятия обоснованных управленческих решений в сфере профессиональной деятельности.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.3. Применяет и реализует типовые технологические процессы при оказании услуг в организациях социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Содержание технологических сервисных процессов.

32. Этапы процесса предоставления услуг потребителям.

Уметь:

У1. Выбирать наиболее подходящие технологии оказания услуг, исходя из специфики деятельности сервисной организации и состояния ее внешней и внутренней среды.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Применять типовые сервисные технологии в ходе обслуживания потребителей с учетом жизненного цикла услуги.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.1. Готов к применению современных клиентоориентированных сервисных технологий с учетом специфики организаций социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Виды современных клиентоориентированных сервисных технологий, применяемых в различных направлениях социально-культурного сервиса.

32. Особенности функционирования сервисных предприятий в зависимости от их специализации.

Уметь:

У1. Анализировать современные сервисные технологические процессы в социокультурной сфере с точки зрения клиенториентированного сервиса.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выбирать и применять сервисные технологии в конкретных ситуациях в соответствии со спецификой деятельности предприятия сервиса и требованиями потребителей.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-4. Способен к формированию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-4.1. Предоставляет услугу в условиях взаимодействия с потребителями в организациях социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Классификации видов услуг и требования к обеспечению их качества.

32. Характеристики типов потребителей и особенности работы с ними.

Уметь:

У1. Определять оптимальные условия, при которых процесс сервисного взаимодействия с потребителями будет наиболее эффективным и качественным.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выстраивать процесс обслуживания потребителей в соответствии с их индивидуальными характеристиками.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-4.2. Готов к работе в контактной зоне с потребителем и формированию клиентурных отношений.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Требования к работе в контактной зоне.

32. Технологии формирования долгосрочных взаимоотношений с потребителями.

Уметь:

У1. Анализировать организацию работы в контактной зоне и предлагать способы ее совершенствования.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Работать в контактной зоне с потребителями с соблюдением принципов клиенториентированного сервиса.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в стационарной форме на основе утвержденной программы, в которой определен перечень необходимых для выполнения заданий.

Способами ее проведения являются:

- выполнение студентом практических заданий на предприятии сферы сервиса под руководством куратора от предприятия;
- выполнение обучающимся указаний руководителя практики;
- совместная работа практиканта с квалифицированным работником сферы сервиса;
- самостоятельная работа обучающегося с клиентами при выполнении некоторых видов профессиональных задач под контролем квалифицированного специалиста.

Содержание производственной практики

Содержание этапов производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (подготовительный, производственный и заключительный) определяется заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа проводятся:

- организационное собрание;
- разъяснение цели и задач производственной практики;
- инструктаж по технике безопасности;
- выдача руководителем направления и задания на практику;
- демонстрация формы отчетности, разъяснение требований к содержанию и оформлению отчета;
- инструктаж по поиску и анализу информации в соответствии с целью и задачами практики.

Производственный этап включает:

- знакомство с предприятием-базой практики и рабочим местом практиканта;
- выполнение должностных обязанностей сотрудника сервисного предприятия соответствующего профиля;
- сбор необходимой информации о деятельности предприятия-базы практики для проведения аналитических исследований в соответствии с заданием на практику посредством изучения его нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- обобщение и систематизацию собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения отчета о практике;
- анализ деятельности предприятия-базы практики в соответствии с заданием, оценку влияния на него факторов внешней и внутренней среды;
- формулировку выводов о деятельности предприятия-базы практики, его состоянии и перспективах развития с указанием выявленных недостатков и причин сложившейся ситуации;
- разработку рекомендаций по усовершенствованию деятельности предприятия-базы практики с соответствующим обоснованием;
- проведение прикладного исследования или разработка авторской разработки для предприятия-базы практики.

Заключительный этап предполагает:

- подготовку отчёта;
- предоставление отчета на проверку руководителю практики;
- корректировку отчета в соответствии с замечаниями руководителя;
- оформление отчета о практике;
- получение отзыва руководителя практики от организации;
- предоставление студентом окончательного варианта отчета;
- подготовку к защите отчета о практике;
- защиту отчета.

Аннотация

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Преддипломная практики

Общие объем и трудоемкость дисциплины – 9 з.е., 324 часов

Форма промежуточной аттестации – зачёт с оценкой

Целью **преддипломной практики** является закрепление знаний и умений, полученных студентами в результате освоения всех программ теоретического и практического обучения; приобретение обучающимися опыта самостоятельной работы на предприятиях социально-культурного сервиса; подготовка их к выполнению выпускной квалификационной работы и дальнейшей профессиональной деятельности.

Задачи:

- закрепление и развитие профессиональных компетенций студентов в сфере исследовательской, аналитической и проектной деятельности;
- сбор, систематизация и обобщение материала для выполнения выпускной квалификационной работы;
- отработка проблемных вопросов выпускной квалификационной работы на материалах конкретной организации социокультурного сервиса;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности, в том числе самостоятельного принятия решений в сфере управления деятельностью предприятий сферы сервиса, а также разработки направлений оптимизации и совершенствования их деятельности;
- развитие у студентов профессионального мышления.

На преддипломной практике студент получает практические навыки в соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки.

Компетенции, закрепленные за практикой в ОХОП:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ПК-1. Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

ПК-2. Способен разрабатывать и проектировать услуги по сервисному обслуживанию.

Индикаторы компетенции, закреплённые за практикой в ОХОП:

ИУК-1.2. Осуществляет поиск, анализ и синтез информации, выбирает методы исследований, необходимые для постановки и решения профессиональных задач.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

31.1. Основы технологии поиска, анализа и синтеза информации в социально-культурной сфере.

31.2. Основные количественные и качественные методы исследований в социально-культурной сфере.

Уметь:

У1.1. Реализовывать детализированную технологию сбора, анализа и синтеза информации в социально-культурной сфере в зависимости от особенностей профессиональной задачи и выбранного метода исследований.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Реализовывать полевой этап сбора информации для решения профессиональных задач в социально-культурной сфере с помощью методов научных исследований, анализировать и синтезировать полученную информацию.

Индикаторы компетенции, закреплённые за практикой в ОХОП:

ИУК-1.3. Использует системный подход для решения поставленных задач.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

32.1. Содержание системного подхода к исследованию проблем социально-культурной сферы.

32.2. Специфику использования системного подхода в процессе разработки и реализации социально-культурных проектов.

Уметь:

У2.1. Использовать основные положения системного подхода в процессе сбора профессиональной информации.

У2.2. Применять знания об особенностях и содержании системного подхода в процессе разработки и реализации социально-культурных проектов.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП2. Работать с профессиональной информацией, разрабатывать социально-культурные проекты и организовывать процесс сервиса с учетом требований системного подхода.

Индикаторы компетенции, закреплённые за практикой в ОХОП:

ИУК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

33.1. Виды проектов в социально-культурном сервисе и особенности их целей и задач.

33.2. Знать специфику этапов разработки и реализации социально-культурных проектов в зависимости от их видов.

Уметь:

У3.1. Формулировать цель и соответствующие ей задачи социально-культурного проекта в зависимости от его вида.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП3. Формулировать цель социально-культурного проекта, определять элементы технологии деятельности, ориентированной на достижение поставленной цели, формировать круг задач по выполнению операций технологического процесса и достижению поставленной цели.

Индикаторы компетенции, закреплённые за практикой в ОХОП:

ИПК-1.1. Выбирает ресурсы, средства и технологии для выполнения соответствующего процесса сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

34.1. Виды и специфику технологических процессов, осуществляемых в сфере социально-культурного сервиса.

34.2. Формы, виды, этапы и технологию разработки процесса обслуживания в социально-культурной сфере.

Уметь:

У4.1. Разрабатывать технологии процесса обслуживания в социально-культурной сфере на основе соответствующих ресурсов и средств.

У4.2. Определять оптимальные условия, при которых процесс сервисного взаимодействия будет наиболее эффективным.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП4. Разрабатывать и реализовывать процессы обслуживания в социально-культурной сфере в соответствии с требованиями рынка и потребностями клиентов на основе соответствующих ресурсов, средств и видов технологий.

Индикаторы компетенции, закреплённые за практикой в ОХОП:

ИПК-2.1. Применяет методы и надлежащий инструментарий при проектировании услуги в соответствующей сфере социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

35.1. Методологию социально-культурного проектирования.

35.2. Особенности технологии разработки социально-культурных проектов.

Уметь:

У5.1. Применять технологии проектного менеджмента в сфере социально-культурного сервиса.

У5.2. Использовать методику разработки социально-культурных проектов.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП5. Проектировать различные виды услуг в сфере социально-культурного сервиса, используя соответствующие методы и инструментарий.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Преддипломная практика проводится в стационарной форме. Ее руководство со стороны университета осуществляет научный руководитель бакалавра.

Содержанием преддипломной практики являются сбор и анализ материалов о деятельности организации-базы практики, разработка рекомендаций по ее усовершенствованию, согласно индивидуальному заданию по практике, выдаваемому научным руководителем в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

Общая трудоёмкость преддипломной практики составляет 9 зачетных единиц, 6 недель, 324 часа.

Структура и содержание практики построены по модульно-блочному принципу.

Содержание преддипломной практики

Содержание этапов прохождения практики (подготовительный, исследовательский, аналитический, проектный и заключительный) определяется заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа проводятся:

- организационное собрание;
- разъяснение цели и задач практики;
- инструктаж по технике безопасности;
- выдача научным руководителем направления и индивидуального задания на практику в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;
- демонстрация формы отчетности, разъяснение требований к содержанию и оформлению отчета;
- инструктаж по поиску информации в соответствии с целью и задачами практики.

Исследовательский этап включает:

- сбор необходимой информации о деятельности предприятия-базы практики для проведения аналитических исследований в соответствии с индивидуальным заданием посредством изучения его нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- обобщение и систематизацию собранного материала, определение его достаточности и достоверности для использования в ходе выполнения выпускной квалификационной работы;

- формулировку общих выводов о деятельности предприятия-базы практики, его состоянии и перспективах развития.

Аналитический этап предполагает:

- анализ направления деятельности предприятия-базы практики в соответствии с индивидуальным заданием, оценка влияния на него факторов внешней и внутренней среды;

- формулировку выводов о состоянии анализируемого направления с указанием выявленных недостатков и причин сложившейся ситуации;

- разработку рекомендаций по усовершенствованию направления деятельности предприятия-базы практики по теме выпускной квалификационной работы с соответствующим обоснованием.

Проектный этап подразумевает:

- разработку проекта для предприятия-базы практики. исходя из разработанных рекомендаций по оптимизации направления его деятельности в соответствии с индивидуальным заданием;

- документальное оформление проекта.

Заключительный этап включает:

- подготовку отчёта;

- предоставление отчета на проверку руководителю практики;

- корректировку отчета в соответствии с замечаниями руководителя;

- оформление отчета в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018;

- получение отзыва руководителя практики от организации;

- предоставление заключительного варианта отчета;

- подготовку вспомогательных документов к сдаче;

- подготовку к защите отчета о практике;

- защиту отчета.