

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г. РАЗУМОВСКОГО  
(ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»**

**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ  
УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН**

**по направлению подготовки**

**43.04.01 «Сервис»**

**направленность (профиль) программы**  
*«Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания»*

**Уровень образования**

*Магистратура*

**форма обучения**

*очная*

Программа подготовки: *прикладная магистратура*

Виды профессиональной деятельности:

- *организационно-управленческая*
- *сервисная*
- *производственно-технологическая*

**Москва 2018**

## **Б1.Б.01 «Теория принятия решений»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* освоение методологии системного подхода к исследованию вопросов, связанных с принятием управленческих решений, приемов и методов, учитывающих влияние и роль различных факторов в процессе выбора альтернатив, с учётом факторов риска, спецификой управленческой деятельности как синтеза науки и искусства, теории и практики

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- изучение основных методов принятия решений с учетом различных подходов, сложившихся в теории принятия решений;
- изучение особенностей переработки информации человеком, его влияния на принятие решения;
- изучение методов выработки коллективных решений.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Теория принятия решений» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

В результате изучения базовой части дисциплины «Теория принятия решений» обучающийся должен применять знания, полученные при изучении ряда дисциплин бакалавриата.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- теорию и методы принятия решений

#### ***Уметь:***

- применять на практике теорию и методы принятия решений

#### ***Владеть:***

- практическими навыками теории принятия решений

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

#### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Предмет и основные понятия курса Теория принятия решений (ТПР)
Тема 2	Области принятия решений. ТПР в русле развития кибернетики и системного подхода Коллектив как субъект принятия решений
Тема 3	Системный подход и интеллектуальные схемотехники в

	подготовке решений Неопределенность и принятие решений с применением моделей категориально-системной методологии (КСМ)
Тема 4	Моделирование решений: в ветви кибернетики - гомеостатике, КСМ КСМ и аппарат интеллектуальных схмотехник на базе КСМ
Тема 5	Модели и методы принятия решений на базе теории динамических информационных систем (ДИС, ТДИС)
Тема 6	Информационные технологии поддержки принятия решений
Тема 7	Предмет и основные понятия курса Теория принятия решений (ТПР)
Тема 8	Области принятия решений. ТПР в русле развития кибернетики и системного подхода Коллектив как субъект принятия решений
Тема 9	Системный подход и интеллектуальные схмотехники в подготовке решений Неопределенность и принятие решений с применением моделей категориально-системной методологии (КСМ)

## **Б1.Б.02 «Проектное управление в сервисе»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* сформировать систему знаний о методологических основах эффективного управления проектами и приобрести практические навыки работы по эффективному управлению проектами в условиях современной экономики.

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- сформировать теоретические знания о проектной деятельности и управлении проектами;
- овладеть современными технологиями управления проектами
- приобрести навыки использования различного инструментария для выполнения проектов

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Теория принятия решений» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Теория принятия решений» обеспечивает логическую связь между дисциплинами «Планирование бизнес-процессов на предприятиях индустрии питания», «Оптимизация процессов в сервис-среде», «Управление персоналом в индустрии питания», и д.р.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- методологии управления проектами;
- основные этапы формирования проектов, способы подготовки, планирования, контроля проектов с использованием современных средств и методов управления проектами;
- системные проектные технологии и особенности подготовки и реализации проектов в различных организациях;

**Уметь:**

- разрабатывать описания проектов и проводить оценку проектов;
- применять конструктивные элементы в проектной деятельности, современные инструменты управления проектами;

**Владеть:**

- различным инструментарием в проектной деятельности, современными методами управления проектами.

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Раздел 1	Теоретические основы управления проектами
Тема 1.1	Управление проектом. История и современность
Тема 1.2	Концепция управления проектами
Тема 1.3	Основы управления проектами
Тема 1.4	Менеджер проекта и «золотые» правила управления проектом
Раздел 2	Жизненный цикл управления проектом
Тема 2.1	Разработка концепции проекта
Тема 2.2	Преинвестиционные исследования и проектный анализ
Тема 2.3	Организационные структуры управления проектами и организация офиса проекта
Тема 2.4	Проектное финансирование
Тема 2.5	Маркетинг проекта
Тема 2.6	Торги и контракты
Раздел 3	Функции управления проектами
Тема 3.1	Планирование проекта
Тема 3.2	Управление стоимостью проекта
Тема 3.3	Контроль и регулирование проекта. Завершение проекта
Тема 3.4	Завершение проекта
Раздел 4	Подсистемы управления проектами
Тема 4.1	Управление работами по проекту
Тема 4.2	Менеджмент качества проекта
Тема 4.3	Управление ресурсами проекта
Тема 4.4	Управление командой проекта
Тема 4.5	Управление рисками проекта

### **Б1.Б.03 «Иностранный язык для профессионального общения»**

#### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* являются

повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования. Обучение иностранному языку направлено на комплексное развитие коммуникативной, когнитивной, информационной, социокультурной, профессиональной и общекультурной компетенций студентов.

*Задачи изучения дисциплины:* формирование у студентов системы языковых знаний, включающей фонетические, грамматические и лексические структуры устной и письменной речи в определенном объеме

#### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Иностранный язык для профессионального общения» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Иностранный язык для профессионального общения» базируется на знании общеобразовательной программы по следующим предметам: иностранный язык, русский язык, литература, история, география.

#### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

*Знать:* основные коммуникативные лексико-грамматических структуры, необходимые для общения в различных сферах деятельности; стереотипы речевого поведения, характерные для определения социальных и коммуникативных ролей, основы культуры общения;

Обогащение словарного запаса студентов, необходимого для понимания и составления тем, текстов, понимания и обсуждения различных видов текстов.

*Уметь:*

– понимать тексты, составленные на базе пройденного лексико-грамматического материала.

Говорение:

- умение делать сообщение и свободно высказываться по пройденным темам;

- умение поддерживать разговор в рамках типовых эпизодов общения;

Чтение: бегло читать литературу любого рода с различными целями (изучение, ознакомление, просмотр), пользуясь также толковым англо-английским словарем.

Письмо: писать орфографические диктанты, излагать письменно прослушанный или прочитанный текст, писать изложение

***Владеть:***

Владеть навыками монологической и диалогической (спонтанной и подготовленной) речи в ситуациях официального и неофициального общения в пределах изученного языкового материала; владеть продуктивной письменной речью официального и нейтрального характера в пределах изученного языкового материала.

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Модуль 1	Обучение основным временным формам глаголов
Тема 1.1	Спряжение глагола to be, to have
Тема 1.2	Времена группы Simple
Тема 1.3	Времена группы Continuous
Тема 1.4.	Времена группы Perfect
Модуль 2	Обучения особенностям английского языка
Тема 2.1	Модальные глаголы и их эквиваленты
Тема 2.2	Правила согласования времен
Тема 2.3	Условное наклонение 1
Тема 2.4	Условное наклонение 2
Модуль 3.	Моя семья, мое окружение
Тема 3.1	Моя биография
Тема 3.2	Моя семья
Тема 3.3	Студенческая жизнь
Тема 3.4	Планы на будущее
Модуль 4.	Будущая профессия
Тема 4.1	Выбор профессии
Тема 4.2	Реализация планов
Модуль 5.	Казачий компонент в изучении английского языка
Тема 5.1	История становления казачества
Тема 5.2	Казачество в Отечественной войне 1812 года
Тема 5.3	Роль казачества в военно-патриотическом воспитании.
Модуль 6	Увлечение молодежи
Тема 6.1	Путешествие
Тема 6.2	Спорт
Модуль 7.	Страноведение
Тема 7.1	Великобритания
Тема 7.2	США

Тема 7.3	Канада
Модуль 8.	Технология продукции общественного питания
Тема 8.1	Организация общественного питания
Тема 8.2	Современные технологии общественного питания
Тема 8.3	Современные предприятия общественного питания

## **Б1.Б.04 «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* о сущности и основного содержания процессов и систем в сервисной деятельности.

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- Знать о сущности и основного содержания процессов и систем в сервисной деятельности
- Рассмотреть основные критерии моделирования оптимизации сервисных систем
- Уметь проектировать и анализировать процессы сервисной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы сервисного предприятия

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» базируется на знании о программы по следующим дисциплинам: «экономика», «Маркетинг», «Менеджмент».

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

*Знать:* о сущности и основного содержания процессов и систем в сервисной деятельности.

*Уметь:* проектировать и анализировать процессы сервисной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы сервисного предприятия

*Владеть:* навыками оценки основных критериев моделирования оптимизации сервисных систем

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

#### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Системы сервиса
Тема 2	Бизнес-процесс и его составляющие.
Тема 3	Классификация бизнес-процессов

Тема 4	Процессы управления предприятием
Тема 5	Системы массового обслуживания
Тема 6	Понятия «элемент», «связь», «классификация»
Тема 7	Моделирование и оптимизация процесса сервиса

## **Б1.Б.05 «Международный деловой протокол и этикет»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* способствовать подготовке специалистов сферы сервиса и туризма, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- получить представление об этике как науке и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов социально-культурного сервиса и туризма;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы социально-культурного сервиса и туризма.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Международный деловой протокол и этикет» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- понятие делового этикета, ее содержание и основные категории;
- функциональную характеристику профессионального и делового общения;
- основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;



- правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством; основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;
- основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму;
- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий сферы туризма и гостеприимства;
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах.

**Уметь:**

- использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры.

**Владеть:**

- речевым этикетом в различных формах: культурой ведения телефонных разговоров и техникой деловой переписки;
- культурой поведения в общественных местах с учетом требований современного этикета;
- техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров;
- этическими принципами управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

**5. Содержание дисциплины (модуля)**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Этика как наука и явление духовной культуры
Тема 2	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников
Тема 3	Управленческая этика
Тема 4	Управление конфликтом в профессиональной сфере
Тема 5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса
Тема 6	Корпоративная культура организации
Тема 7	Требования современного этикета
Тема 8	Национальные особенности делового общения

**Б1.Б.06 «Реклама и связи с общественностью в кризисных ситуациях»**

**1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* заключается, во-первых, ознакомление обучающихся с новым видом управленческой деятельности – управлением кризисной ситуацией. Во-вторых, курс призван помочь студентам изучить на конкретных примерах из реальной практики как используются технологии управления кризисными ситуациями в современном бизнесе. В-третьих, познакомиться с современными антикризисными технологиями. И, в-четвертых, научиться применять эти технологии в своей практической деятельности.

### *Задачи изучения дисциплины:*

- проанализировать основные проблемы антикризисного менеджмента
- изучить сущность кризиса и основные подходы к определению.
- освоить методы диагностики кризиса в контексте PR.
- изучить основные принципы кризисных коммуникаций.
- проанализировать основные направления деятельности на различных этапах развития кризиса.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Реклама и связи с общественностью в кризисных ситуациях» реализуется в Базовой части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Реклама и связи с общественностью в кризисных ситуациях» является одним из базовых профессиональных курсов и совместно с другими учебными дисциплинами коммуникационного цикла служит формированию современных знаний, профессиональных навыков и деловой культуры.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:** особенности профессиональных функций в области рекламы и связей с общественностью, осуществляемых в общественных, производственных, коммерческих структурах, средствах массовой информации; основы информационно-технологической деятельности в области рекламы и связей с общественностью, иметь знания о технологиях и системе взаимодействия со СМИ в реализации коммуникационных программ

**Уметь:** осуществлять профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в соответствии с теоретическими и практическими знаниями особенностей информационно-технологической деятельности в общественных, производственных, коммерческих структурах, средствах массовой информации

**Владеть:** навыками применения информационно-коммуникационных технологий в области рекламы и связей с общественностью в общественных, производственных, коммерческих структурах, средствах массовой информации

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Модуль 1	Введение
Тема 1.1	Сущность кризиса и основные подходы к определению.
Тема 1.2	Диагностика кризиса в контексте PR.
Тема 1.3	Основные принципы кризисных коммуникаций.

Тема 1.4	Основные направления деятельности кризисника на различных этапах развития кризиса
Модуль 2	Антикризисный PR.
Тема 2.1	Стратегия оперативного антикризисного реагирования:
Тема 2.2	Антикризисный PR как предкризисное планирование
Тема 2.3	Антикризисный PR как превентивное реагирование.
Тема 2.4	Антикризисный PR как посткризисное планирование.

## **Б1.В.01 «Инновационные модели клиентоориентированного сервиса»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* обучение студентов теоретическим основам сервиса, ориентированного на клиента.

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- научить студентов новым моделям оказания услуг самого высокого качества

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Инновационные модели клиентоориентированного сервиса» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Инновационные модели клиентоориентированного сервиса» базируется на знании общеобразовательной программы по следующим предметам: иностранный язык, русский язык, литература, история, география.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- основы и особенности клиентоориентированного сервиса;
- как работать и взаимодействовать с «трудными» клиентами.

#### ***Уметь:***

- применять на практике инструментам реализации клиентоориентированного сервиса

#### ***Владеть:***

- навыками оказания услуг самого высокого класса, ориентированных в первую очередь на потребителя данной услуги.

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

#### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности

Тема 2	Перспективы устойчивого развития предприятия на основе клиентоориентированного подхода
Тема 3	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания
Тема 4	Эффективность использование CRM при формировании клиентской лояльности
Тема 5	Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании
Тема 6	Развитие клиентоориентированных услуг населению
Тема 7	Клиентоориентированный сервис

## **Б1.В.02 «Планирование бизнес-процессов на предприятиях индустрии питания»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* изучение будущими бакалаврами методов, логики и принципов планирования бизнес процессов хозяйственно-финансовой деятельности предприятий индустрии питания с учетом специфики их деятельности

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- Получить знания по составлению комплекса планов хозяйственно-финансовой деятельности предприятий индустрии питания
- Овладеть современными технологиями и приемами обоснования бизнес-планов на предприятиях индустрии питания и их ресурсного обеспечения
- Получить навыки, по оценке выполнения бизнес-планов хозяйственно-финансовой деятельности предприятий индустрии питания

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Планирование бизнес-процессов на предприятиях индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Планирование бизнес-процессов на предприятиях индустрии питания» обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного оптимизировать бизнес-процессы организации, проводить аналитические исследования процессов, разрабатывать методики для их мониторинга.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- методы анализа и моделирования бизнес-процессов знать основные принципы анализа бизнес-процессов;

- инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов;

**Уметь:**

- использовать процессный подход в управлении организацией моделировать, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы.

**Владеть:**

- практическими навыками по оптимизации и анализу бизнес-процессов.

**5. Содержание дисциплины (модуля)**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Сущность, принципы и методы бизнес планирования деятельности предприятия питания
Тема 2	Особенности бизнес планирования деятельности предприятий индустрии питания
Тема 3	Система планов в предприятиях индустрии питания
Тема 4	Планирование себестоимости продукции и услуг в предприятиях индустрии питания
Тема 5	Информационно -методическое обеспечение планирования деятельности предприятий индустрии питания
Тема 6	Методика планирования и анализа объема реализации продукции и услуг предприятий индустрии питания
Тема 7	Методы и порядок бизнес планирования хозяйственной деятельности предприятий индустрии питания
Тема 8	Планирование и оценка выполнения производственной программы предприятия индустрии питания
Тема 9	Оценка и планирование эффективности предприятий индустрии питания

**Б1.В.03 «Теория массового обслуживания»**

**1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* Обосновать важность знаний теории массового обслуживания для будущей профессиональной деятельности обучаемых. Дополнить и углубить знания о теории вероятности и её прикладного значения. Ознакомить с экономико-математической постановкой задач массового обслуживания и их решений. Привить навыки самостоятельной работы со справочной, научной литературой, статистическими и другими источниками информации (периодическая печать); научить расчетам оценочных показателей

*Задачи изучения дисциплины:*

- изучение потоков событий и случайных процессов, протекающих в системах обслуживания;

- изучение типов и видов систем массового обслуживания в коммерческой деятельности;
- изучение, проведение анализа деятельности систем массового обслуживания (любого типа).

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Теория массового обслуживания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:** теорию вероятности

**Уметь:** обосновать важность знаний теории массового обслуживания

**Владеть:** навыками с экономико-математической постановкой задач массового обслуживания и их решений.

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Массовое обслуживание в коммерческой деятельности
Тема 2	Моделирование систем массового обслуживания
Тема 3	Системы массового обслуживания в коммерческой деятельности
Тема 4	Модели массового обслуживания в коммерческой деятельности
Тема 5	Анализ систем массового обслуживания коммерческих предприятий

## **Б1.В.04 «Оптимизация процессов в сервис-среде»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

**Цель:** обучение студентов теоретическим основам процессного управления и оптимизации, анализа бизнес-процессов, практических умений и навыков моделирования бизнес-процессов.

**Задачи изучения дисциплины:**

Приобретение практических умений и навыков моделирования бизнес-процессов.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Оптимизация процессов в сервис-среде» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки

43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Оптимизация процессов в сервис-среде» базируется обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного оптимизировать бизнес-процессы организации, проводить аналитические исследования процессов, разрабатывать методики для их мониторинга.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- теорию бизнес-процессов;
- методы анализа и моделирования бизнес-процессов знать основные принципы анализа бизнес-процессов;
- инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов;

#### ***Уметь:***

- использовать процессный подход в управлении организацией моделировать, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы.

#### ***Владеть:***

- практическими навыками по оптимизации и анализу бизнес-процессов.

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

#### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Введение в предмет
Тема 2	Оптимизация бизнес-процессов верхнего уровня
Тема 3	Детализированная оптимизация бизнес-процессов
Тема 4	Формальные модели описания бизнес-процессов
Тема 5	Программные решения для моделирования бизнес-процессов
Тема 6	Описание бизнес-процессов с помощью редактора диаграмм процессов Business Studio (диаграммы Microsoft Visio)
Тема 7	Технологии автоматизации бизнес-процессов
Тема 8	Реинжиниринг бизнес-процессов

### **Б1.В.05 «Управление качеством услуг на предприятиях индустрии питания»**

#### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* формирование у обучающихся целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством

продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций

*Задачи изучения дисциплины:* ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества; дать знания теоретических основ в области обеспечения и управления качеством продукции; научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000; дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление качеством услуг на предприятиях индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

*Знать:* сущность качества и управления им; организацию государственного регулирования качества продукции и услуг в РФ посредством стандартизации, сертификации и защиты прав потребителей; основные направления активизации политики государства в области качества; количественные методы оценки качества; прогрессивные методы управления качеством продукции и услуг на предприятии; современные концепции системного менеджмента качества на предприятии;

*Уметь:* применять законодательные акты и нормативные документы в области стандартизации, сертификации, защиты прав потребителя; применять на практике количественные методы оценки качества продукции и услуг; применять на конкретном предприятии прогрессивные методы управления качеством продукции; разработать и внедрить систему управления качеством на предприятии; разрабатывать программы нововведений в области качества и составлять план мероприятий по реализации этих программ; разрабатывать варианты управленческих решений в области качества и обосновывать выбор оптимального решения; уметь организовывать работу на предприятии по обеспечению и управлению качеством путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000; анализировать рыночную ситуацию, обеспечивая конкурентоспособность продвигаемых товаров и услуг;

*Владеть:* навыками применения методов оценки качества выпускаемой продукции или оказываемых услуг.

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**



### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Законодательные акты и нормативные документы в области стандартизации
Тема 2	Количественные методы оценки качества продукции и услуг
Тема 3	Система управления качеством на предприятии
Тема 4	Программы нововведений в области качества
Тема 5	Работа на предприятии по обеспечению и управлению качеством

### Б1.В.06 «Обеспечение правовой защиты объектов интеллектуальной собственности»

#### 1. Цели и задачи дисциплины:

*Цель:* Сформировать у студентов общее представление о системе правовой охраны творческих произведений правом интеллектуальной собственности.

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- приобретение навыков для активной работы в условиях непрерывного технического прогресса с помощью внедрения новых технологий, производственных процессов и технических средств;
- изучение и применение ГК РФ и Патентного права, как одной из составляющих Права интеллектуальной собственности в России;
- организация защиты объектов интеллектуальной собственности, результатов исследований и разработок как коммерческой тайны предприятия.

#### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Обеспечение правовой защиты объектов интеллектуальной собственности» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Обеспечение правовой защиты объектов интеллектуальной собственности» базируется и обеспечивает возможность эффективной работы выпускника. Полученные знания необходимы студентам для успешной дальнейшей профессиональной деятельности.

#### 3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

В результате изучения дисциплины студент должен:

##### *Знать:*

- объекты интеллектуальной собственности;

- права и обязанности авторов и владельцев объектов интеллектуальной собственности, способы защиты прав авторов и владельцев интеллектуальной собственности;
- особенности право обеспечения российского рынка интеллектуальной собственности;
- роль государства и права в согласовании экономических и инновационных интересов общества.

**Уметь:**

- классифицировать объекты интеллектуальной собственности;
- анализировать структуру описания изобретения (полезной модели);
- проводить поиск аналога и прототипа, используя базы данных и информационно-справочные системы;
- оформлять права на объекты интеллектуальной собственности;
- применять некоторые варианты расчета экономической эффективности внедрения объектов интеллектуальной собственности;
- грамотно предотвращать нарушения прав интеллектуальной собственности и осуществлять действия по защите прав интеллектуальной собственности от недобросовестной конкуренции и др.

**Владеть:**

- терминологией в сфере осуществления интеллектуальной деятельности;
- применять некоторые варианты расчета экономической эффективности внедрения объектов интеллектуальной собственности;
- навыками работы с правовыми актами в сфере интеллектуальной деятельности

**5. Содержание дисциплины (модуля)**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Введение. Основные понятия об авторском праве и формы его защиты
Тема 2	Патентное право
Тема 3	Оформление и защита патентных прав
Тема 4	Правовая охрана средств индивидуализации участников гражданского оборота и производимой ими продукции (работ, услуг)
Тема 5	Правовая охрана открытий и рационализаторских предложений
Тема 6	Правовая охрана иных объектов интеллектуальной собственности
Тема 7	Формы, средства и способы защиты нарушенных патентных прав

## **Б1.В.07 «Экспертиза и диагностика объектов индустрии питания»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* Ознакомить студентов с законодательно-нормативной базой объектов сервиса, принципами, методами, средствами, организацией проведения экспертизы и диагностики объектов и систем в сервисе

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- Изучить основных положений, категорий и закономерностей экспертизы и диагностики, как современного теоретического и практического базиса оценки объектов для их технического обслуживания и ремонта на предприятиях сервиса;
- Приобрести е навыки и умения правильно организовывать проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- законодательно-нормативную базу;
- основных положений, категорий и закономерностей экспертизы и диагностики.

#### ***Уметь:***

- использовать законодательно-нормативную базу объектов сервиса, принципами, методами, средствами, организацией проведения экспертизы и диагностики объектов и систем в сервисе

#### ***Владеть:***

- навыками и умениями правильно организовывать проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

#### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Методы определения качества
Тема 2	Законодательная база объектов и систем сервиса
Тема 3	Категории предприятий сервиса
Тема 4	Метод экспертизы и диагностики НК
Тема 5	Методы экспертизы рабочих мест

## **Б1.В.ДВ.01.01 «Аутсорсинг и инсорсинг в индустрии питания»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

#### *Цель:*

Раскрыть сущность современной концепции аутсорсинга и инсорсинга, их практическое развитие.

обучить студентов особенностям использования различных видов аутсорсинга и инсорсинга на предприятии питания, стратегическому и экономическому обоснованию необходимости их использования.

дать систематизированное представление о процессе аутсорсинга и инсорсинга и сопутствующей им реорганизации бизнес процессов на предприятии.

представить набор инструментов для измерения эффективности использования различных видов аутсорсинга и инсорсинга на предприятии питания.

#### *Задачи изучения дисциплины:*

освоить теоретические знания о принципах и инструментах аутсорсинга и инсорсинга.

уяснить общие подходы к организации аутсорсинга и инсорсинга;

освоить практические навыки по оценке экономической эффективности перехода к различным видам аутсорсинга и инсорсинга и управлению компанией с учетом используемой модели обслуживания.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Аутсорсинг и инсорсинг в индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### *Знать:*

- сущность современной концепции аутсорсинга и инсорсинга, их практическое развитие

#### *Уметь:*

- использовать различные виды аутсорсинга и инсорсинга на предприятии питания, стратегическому и экономическому обоснованию необходимости их использования

#### *Владеть:*

- практическими навыками по оценке экономической эффективности перехода к различным видам аутсорсинга и инсорсинга и управлению компанией с учетом используемой модели обслуживания

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Понятие и развитие аутсорсинга и инсорсинга
Тема 2	Виды и формы применения аутсорсинга и инсорсинга в индустрии питания
Тема 3	Процессы аутсорсинга и инсорсинга в индустрии питания
Тема 4	Соглашение об аутсорсинге и управление его реализацией

#### **Б1.В.ДВ.01.02 «Управление персоналом в индустрии питания»**

##### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* сформировать у студентов понимание основных принципов и методов управления предприятием общественного питания, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных рыночных условиях, дать знания для понимания природы управленческих процессов и их специфики проявления в различных типах предприятий

##### *Задачи изучения дисциплины:*

- Закрепление знаний теории управления применительно к конкретной сфере деятельности;
- формирование основных направлений менеджмента в предприятиях общественного питания;
- изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений в практической деятельности менеджера на предприятиях общественного питания.

##### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление персоналом в индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

##### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

##### ***Знать:***

- теорию управления применительно к конкретной сфере деятельности

##### ***Уметь:***

- формировать основные направления менеджмента в предприятиях общественного питания

##### ***Владеть:***

- навыками самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений в практической деятельности менеджера на предприятиях общественного питания

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Предприятия общественного питания как объекты управления
Тема 2	Внешняя и внутренняя среды организации
Тема 3	Системы управления предприятиями общественного питания
Тема 4	Организационные структуры управления предприятиями питания
Тема 5	Роль планирования в деятельности предприятий общественного питания
Тема 6	Персонал предприятия общественного питания

### **Б1.В.ДВ.02.01 «Программы лояльности: работа с постоянными клиентами»**

#### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* Изучить теоретические и практические аспекты управления лояльностью клиентов, персонала, партнеров по бизнесу

#### *Задачи изучения дисциплины:*

Сформировать навыки по разработке практических рекомендаций в данной функциональной области предприятия

#### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Программы лояльности: работа с постоянными клиентами» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Программы лояльности: работа с постоянными клиентами» обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного грамотно выстроить программу лояльности, при работе с потребителями услуг.

#### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

##### ***Знать:***

- теоретические и практические аспекты управления лояльностью клиентов, персонала, партнеров по бизнесу

##### ***Уметь:***

- применять основные инструменты управления лояльностью покупателей торгового предприятия

**Владеть:**

- навыками формирования и оптимизации программ лояльности

**5. Содержание дисциплины (модуля)**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Маркетинг отношений как современная концепция маркетинга
Тема 2	Организация системы обслуживания покупателей в процессе оказания торговых услуг
Тема 3	Клиентоориентированный сервис: принципы построения и инструменты реализации
Тема 4	Лояльность потребителей: виды и методы оценки
Тема 5	Программы лояльности как основной инструмент управления лояльностью покупателей
Тема 6	Исследование уровня удовлетворенности покупателей
Тема 7	CRM- системы как инструмент управления лояльностью

**Б1.В.ДВ.02.02 «Формирование клиентурных отношений»**

**1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* получение студентами знаний, навыков и умений, обеспечивающих профессиональные деловые письменные и устные коммуникации

*Задачи изучения дисциплины:*

- Освоение базовых правил и норм деловых устных и письменных коммуникаций
- Раскрытие возможности деловых коммуникаций в организации работы исполнителей по формированию клиентурных отношений.
- Освоение и применение знаний делового этикета
- Усвоение норм нравственных и деловых отношений между сотрудниками и клиентами в процессе деловых коммуникаций.

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Формирование клиентурных отношений» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

**3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- теоретические и практические аспекты управления лояльностью клиентов, персонала, партнеров по бизнесу

**Уметь:**

- применять основные инструменты управления лояльностью покупателей торгового предприятия

**Владеть:**

- навыками формирования и оптимизации программ лояльности

**5. Содержание дисциплины (модуля)****5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Деловые коммуникации как базовый фактор клиентурных отношений
Тема 2	Организация клиентурных отношений и исследование лояльности потребителей
Тема 3	Построение системы клиентоориентированного сервиса в организации
Тема 4	Эффективные коммуникации с клиентом
Тема 5	Классы, формы и стили обслуживания клиентов

**Б1.В.ДВ.03.01 «Современное программное обеспечение индустрии питания»****1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* Сформировать у студентов систему знаний, навыков и компетенции по программным средствам, применяемым на предприятиях питания, обеспечивающих оптимизацию информационных систем поддержки принятия управленческих решений

*Задачи изучения дисциплины:*

- изучить программные средства, применяемые на предприятиях питания.

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Современное программное обеспечение индустрии питания» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Современное программное обеспечение индустрии питания» базируется обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного эффективно работать с программным обеспечением предприятий индустрии питания.

**3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**



В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- теоретические и методические знания о структуре и составе программных средств, используемых на предприятиях питания;
- иметь представление об организации взаимодействия со службами информационных технологий по эффективному использованию корпоративных информационных систем

**Уметь:**

- использовать навыки по настройке программных средств на структуру и документооборот, сложившийся на предприятии питания;
- использовать навыки по расчету экономической эффективности модернизации информационных систем на предприятиях ресторанного бизнеса путем внедрения новых информационных технологий с учетом отражения в лекционных и практических занятиях современных тенденций и научных достижений в области информационных технологий

**Владеть:**

- навыками организации взаимодействия со службами информационных технологий по эффективному использованию корпоративных информационных систем.

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Сущность и содержание курса Программные средства предприятий общественного питания
Тема 2	Программные средства для планирования и учета работы фронтофиса предприятий питания
Тема 3	Программные средства для работы подразделений бэк-офиса предприятий питания
Тема 4	Программные средства для обеспечения интерфейса всех подразделений и взаимодействия с поставщиками, партнерами и потенциальными гостями

## Б1.В.ДВ.03.02 «Современное программное обеспечение индустрии туризма и развлечений»

### 1. Цели и задачи дисциплины:

*Цель:* Сформировать у студентов систему знаний, навыков и компетенции по программным средствам, применяемым на в индустрии туризма и развлечений, обеспечивающих оптимизацию информационных систем поддержки принятия управленческих решений.

### *Задачи изучения дисциплины:*

- изучить программные средства, применяемые на предприятиях индустрии туризма и развлечений.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Современное программное обеспечение индустрии туризма и развлечений» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Современное программное обеспечение индустрии туризма и развлечений» базируется обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного эффективно работать с программным обеспечением предприятий индустрии туризма и развлечений.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

### ***Знать:***

- теоретические и методические знания о структуре и составе программных средств, используемых на предприятиях индустрии туризма и развлечений;

- иметь представление об организации взаимодействия со службами информационных технологий по эффективному использованию корпоративных информационных систем

### ***Уметь:***

- использовать навыки по настройке программных средств на структуру и документооборот, сложившийся на предприятиях индустрии туризма и развлечений;

- использовать навыки по расчету экономической эффективности модернизации информационных систем на предприятиях ресторанного бизнеса путем внедрения новых информационных технологий с учетом отражения в лекционных и практических занятиях современных тенденций и научных достижений в области информационных технологий

### ***Владеть:***

- навыками организации взаимодействия со службами информационных технологий по эффективному использованию корпоративных информационных систем.

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Сущность и содержание курса
Тема 2	Программные средства для планирования и учета работы фронтофиса предприятий питания
Тема 3	Программные средства для работы подразделений бэк-офиса предприятий питания

Тема 4	Программные средства для обеспечения интерфейса всех подразделений и взаимодействия с поставщиками, партнерами и потенциальными гостями
Тема 5	Программные средства используемые при формировании туристического продукта

## **Б1.В.ДВ.04.01 «Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды»**

### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* Ознакомление с понятиями, методами и системой анализа в области Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- Изучить теоретический базис системы организации и планирования применительно к условиям функционирования сервисных предприятий;
- Приобрести организационные навыки в области планирования деятельности сервисного предприятия;
- Рассмотреть механизмы стратегического, тактического и оперативного планирования в сервисной индустрии

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды» базируется обеспечивает возможность эффективной работы выпускника в сервис-среде.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- теоретический базис системы организации и планирования применительно к условиям функционирования сервисных предприятий

#### ***Уметь:***

- использовать механизмы стратегического, тактического и оперативного планирования в сервисной индустрии

#### ***Владеть:***

- организационными навыками в области планирования деятельности сервисного предприятия

### **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Организационно правовые основы деятельности сервисного предприятия
Тема 2	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса
Тема 3	Организация контроля качества услуг и продукции
Тема 4	Организация обслуживания потребителей
Тема 5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса
Тема 6	Основы построения оптимальной структуры Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды
Тема 7	Оценка эффективности Производственно-хозяйственная деятельность предприятий сервис-среды
Тема 8	Организационно правовые основы деятельности сервисного предприятия

### Б1.В.ДВ.04.02 «Стратегическое управление бизнес-процессами сервис-среды»

#### 1. Цели и задачи дисциплины:

*Цель:* Овладение студентами знаниями и действиями по стратегическому планированию и организации бизнес-процессов, направленными на совершенствование управления и стратегический предприятий сферы сервиса

#### *Задачи изучения дисциплины:*

- изучение сущности высокоэффективного бизнеса;
- выявление особенностей процессов стратегического планирования в корпорации и предприятиях;
- освоение процесса стратегического планирования бизнеса;
- организация бизнес-процессов среды - сервиса;
- разработка бизнес-проекта и бизнес-планирование с целью реализации стратегии развития корпорации.

#### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Стратегическое управление бизнес-процессами сервис-среды» реализуется в Вариативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

Изучение дисциплины «Стратегическое управление бизнес-процессами сервис-среды» базируется обеспечивает возможность эффективной работы выпускника в сервис-среде.

#### 3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- теоретический базис системы организации и планирования применительно к условиям функционирования сервисных предприятий

**Уметь:**

- организовывать бизнес-процессы среды - сервиса

**Владеть:**

- организационными навыками в области планирования деятельности сервисного предприятия

**5. Содержание дисциплины (модуля)**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Стратегическое планирование бизнеса
Тема 2	Бизнес процессы
Тема 3	Бизнес-проекты и бизнес-планирования среды сервиса
Тема 4	Планирование как инструмент управления бизнеса
Тема 5	Бизнес идея как инновационный замысел

**ФТД.В.01 «Оптимизация и продвижение информационных ресурсов»**

**Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* освоение методологии работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

*Задачи изучения дисциплины:*

- обучение навыкам повышения квалификации в сфере сервисной деятельности.

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Оптимизация и продвижение информационных ресурсов» реализуется в Факультативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

**3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- основы сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет при работе в контактной зоне

**Уметь:**

- работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности

**Владеть:**

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)**

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Сущность и классификация инноваций
Тема 2	Инновационная деятельность как объект управления
Тема 3	Инновационная инфраструктура
Тема 4	Регулирование инновационной деятельности
Тема 5	Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса
Тема 6	Эффективность инновационной деятельности

### **Аннотация дисциплины**

#### **ФТД.В.02 «Социальная политика государства и управления социальным развитием организации»**

##### **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель:* подготовить выпускника к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

*Задачи изучения дисциплины:*

- научить студентов работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности.

##### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Социальная политика государства и управления социальным развитием организации» реализуется в Факультативной части основной образовательной программы «Построение и продвижение сервис-среды индустрии питания» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» очной формы обучения.

##### **3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):**

В результате изучения дисциплины студент должен:

###### ***Знать:***

- теорию тенденции развития сервисной деятельности

###### ***Уметь:***

- совершенствовать профессиональный опыт

###### ***Владеть:***

- навыками повышения квалификации в сфере сервисной деятельности

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

	Наименование модуля/темы
Тема 1	Предмет и основные понятия курса Теория принятия решений (ТПР)
Тема 2	Области принятия решений. ТПР в русле развития кибернетики и системного подхода Коллектив как субъект принятия решений
Тема 3	Системный подход и интеллектуальные схемотехники в подготовке решений Неопределенность и принятие решений с применением моделей категориально-системной методологии (КСМ)
Тема 4	Моделирование решений: в ветви кибернетики - гомеостатике, КСМ КСМ и аппарат интеллектуальных схемотехник на базе КСМ
Тема 5	Модели и методы принятия решений на базе теории динамических информационных систем (ДИС, ТДИС)
Тема 6	Информационные технологии поддержки принятия решений
Тема 7	Предмет и основные понятия курса Теория принятия решений (ТПР)
Тема 8	Области принятия решений. ТПР в русле развития кибернетики и системного подхода Коллектив как субъект принятия решений
Тема 9	Системный подход и интеллектуальные схемотехники в подготовке решений Неопределенность и принятие решений с применением моделей категориально-системной методологии (КСМ)

