

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2024 11:57:58

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Современные сервисные технологии

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план oz43.04.01.01\_1.plx

Форма обучения **очно-заочная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Неделя	15 2/6		14 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	8	8	24	24
Практические	20	20	8	8	28	28
Итого ауд.	36	36	16	16	52	52
Контактная работа	36	36	16	16	52	52
Сам. работа	68	68	83	83	151	151
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	108	108	108	108	216	216

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Формирование у магистров теоретических знаний в области сервисных технологий и приобретение практических навыков по их использованию.

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса**

**ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере**

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

### **Знать:**

концептуальные и методологические подходы формирования технологических процессов в сфере гостеприимства и туризма (соотнесено с индикатором ОПК-1.1);  
методы и инструменты организационной диагностики, подходы и способы оценки качества предоставляемых услуг в сфере гостеприимства и туризма (соотнесено с индикатором ОПК-3.1)

### **Уметь:**

осуществлять и управлять технологическими процессами в сфере гостеприимства и туризма с применением программных продуктов (соотнесено с индикатором ОПК-1.2);  
разрабатывать программу оценки качества предоставляемых услуг на предприятии, применять методы и инструменты оценки качества услуг, анализировать результаты и разрабатывать систему управления качеством услуг в сфере гостеприимства и туризма (соотнесено с индикатором ОПК-3.2)

### **Владеть:**

технологическими новациями в сфере гостеприимства и туризма, владеет навыками их внедрения (соотнесено с индикатором ОПК-1.3);  
использования методов и инструментов оценки качества услуг, демонстрировать способность их применения (соотнесено с индикатором ОПК-3.3)