

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2024 11:52:55

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Современные сервисные технологии

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.04.01.01\_1.plx

Форма обучения **очная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		Итого	
	Неделя		14			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	8	8	24	24
Практические	24	24	8	8	32	32
Итого ауд.	40	40	16	16	56	56
Контактная работа	40	40	16	16	56	56
Сам. работа	68	68	56	56	124	124
Часы на контроль			36	36	36	36
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)