

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:45:34

Уникальный программный код:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий

**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

### АННОТАЦИЯ

**Наименование дисциплины** Б1.О.02.05 Проектирование процесса предоставления услуг

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Соответствует РПД

« 14 » 04 2020 г.  
/УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой / Д.В. Ралык /

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Проектирование процесса предоставления услуг входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Проектирование процесса предоставления услуг в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

#### Тип задач: Организационно - управленческий

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-2_ИДК1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	ПКО2з1: Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации	ПКО2у1: Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом	ПКО2в1: Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения
ПКО-2_ИДК2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	ПКО2з2: Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания	ПКО2у2: Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания	ПКО2в2: Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПКО-2_ИДК3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	ПКО2з3: Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений	ПКО2у3: Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений	ПКО2в3: Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами

## 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

**Очная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	92.4/2.57
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	54/1.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	75.6/2.1
Промежуточная аттестация	48/1.33
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

**заочная форма**

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	26.4/0.73
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	182.6/5.07
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6