

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.10.2023 11:27:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Современные сервисные технологии

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.04.01.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4	12	12	16	16
Практические	8	8	12	12	20	20
Итого ауд.	12	12	24	24	36	36
Контактная работа	12	12	24	24	36	36
Сам. работа	92	92	75	75	167	167
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)