

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Профессиональные коммуникации на иностранном языке»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Профессиональные коммуникации на иностранном языке» (Б1.О.01) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование и развитие у слушателей магистратуры коммуникативных иноязычных навыков для их использования при решении профессиональных и научных задач и в повседневном общении; развитие умений правильного оформления мысли на иностранном языке с точки зрения фонетики, грамматики, лексики; развитие навыков устной и письменной коммуникации; совершенствование уровня владения иностранным языком для осуществления профессиональной и научной деятельности в иноязычной сфере.

Задачи:

- формирование социокультурной компетенции и поведенческих стереотипов, необходимых для успешной адаптации выпускников на рынке труда;
- развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой коммуникации на иностранном языке;
- повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию, к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами сети Интернет;
- развитие когнитивных и исследовательских умений, расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации, воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов;
- формирование у студентов позитивного отношения к овладению как языком, так и мировой культурой;
- формирование у студентов навыков устного и письменного делового, профессионального и научного общения;
- формирование у студентов профессиональной компетенции путем ознакомления с различными методами и приемами обучения иностранному языку и путем привлечения к выполнению профессионально-ориентированных заданий.

Дисциплина нацелена на формирование универсальной (УК-4) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Correspondence for Conference. Scientific Report . Presentation. Handling Questions. Report. Chairing a Conference. Discussing Report.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (0 ч.), практические занятия (48 ч.) и самостоятельная работа студента (58 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (0 ч.), практические занятия (8 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины
«Методология и методы научных исследований»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Методология и методы научных исследований» (Б1.О.02) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у студентов знаний о методологии научного познания, в том числе классификации способов и методов, которые являются специфическими для науки и отличают её от других способов постижения реального мира.

Задачи:

- теоретических знаний о методических основах научного творчества;
- прикладных знаний в области технологии подготовки и написания магистерской диссертации;
- понимания и навыков по основным требованиям к оформлению магистерской диссертации;
- навыков самостоятельного и творческого использования полученных знаний в практической деятельности магистра;
- подготовка и написание автореферата к магистерской диссертации;
- знаний по подготовке к защите магистерской диссертации.

Дисциплина нацелена на формирование универсальных (УК-1) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Методические основы научного творчества. Технология подготовки и написания магистерской диссертации. Основные требования к оформлению магистерской диссертации. Подготовка и написание автореферата к магистерской диссертации. Порядок защиты магистерской диссертации.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (2 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (102 ч.).

АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины

«Информационные технологии в управлении проектами»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Информационные технологии в управлении проектами» (Б1.О.03) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у студентов навыков применения организационно-управленческой, аналитической и исследовательской деятельности, требующейся в ходе реализации проектов, в качестве исполнителей и руководителей проектов.

Задачи:

- формирование общего видения методологии управления проектами;
- формирование и закрепление навыков применения инструментальных методов управления проектами и принятия управленческих решений по проекту;
- формирование навыков документирования результатов применения инструментов управления проектами.

Дисциплина нацелена на формирование универсальных (УК-2) и общепрофессиональных (ОПК-1) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Методологические основы управления проектами. Процессы управления проектом. Содержание проекта. Организационная структура проекта. Программное обеспечение и инструменты управления проектам. Сетевое планирование. Расписание проекта. Планирование и распределение ресурсов проекта. Техно-экономическое обоснование проекта. Управление стоимостью проекта. Анализ рисков проекта и методы их оценки. Проектный подход в системе менеджмента предприятия, перспективы развития проектного подхода.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (60 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (2 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (100 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Педагогические технологии в сервисной деятельности»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Педагогические технологии в сервисной деятельности» (Б1.О.04) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у магистрантов проектно-технологической компетентности, включающей умения эффективно и осмысленно использовать современные образовательные технологии в своей профессиональной деятельности.

Задачи:

- способность осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий;

- способность проектировать учебную деятельность на основе технологического подхода, ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования учебной деятельности;
- способность осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-7) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Теоретические основания педагогических технологий. Целеполагание в образовании и технологии его реализации. Традиционные технологии обучения. Инновационные технологии обучения. Технологии образования на основе игрового взаимодействия. Технологии образования на основе дискуссии. Технология вебинаров. Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема. Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (48 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (100 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Стратегическое управление организациями сферы сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Стратегическое управление организациями сферы сервиса» (Б1.О.05) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса; изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса; изучение механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

Задачи:

- ознакомить студентов с основными закономерностями развития стратегического управления организациями сферы сервиса;
- охарактеризовать основные особенности организаций сферы сервиса;
- ознакомить студентов с основными направлениями государственного регулирования организаций в сфере сервиса;
- охарактеризовать основы построения, расчета и анализа показателей, характеризующих сферу сервиса;

- рассмотреть роль и функции государства в становлении и развитии организаций в сфере сервиса;

- ознакомиться с нормативно-правовой базой организаций в сфере сервиса.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-2) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Управление эффективностью деятельности организации (концепция Business performance metrics). Показатели для оценки эффективности деятельности организации. Источники показателей. Модели стратегического управления эффективностью результативностью. Система сбалансированных показателей как инструмент управления эффективностью и результативностью.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (48 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (8 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (94 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия с сфере сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия с сфере сервиса» (Б1.О.06) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – получение обучающимися современных знаний в области управления информацией; формировать практические навыки эффективного решения коммуникационных проблем в отношениях с общественностью организаций различных сфер общества.

Задачи:

- овладеть основными понятиями и технологиями коммуникационного взаимодействия в сфере сервиса;
- научиться применять знания и методики коммуникационного взаимодействия в образовательном процессе и профессиональной деятельности;
- осознать значение коммуникационного взаимодействия в профессиональной подготовке.

Дисциплина нацелена на формирование универсальной (УК-5) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Научные истоки коммуникационного менеджмента. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией. Управление внешними коммуникациями компании.

Управление внутренними коммуникациями компании. Управление информационными ресурсами в организации. Способы совершенствования организационных коммуникаций. Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях. Коммуникационный этикет.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 ч.), практические занятия (2 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Самоорганизация и технологии личностного роста»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Самоорганизация и технологии личностного роста» (Б1.О.07) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – выработка у обучающихся-магистрантов способности определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

Задачи:

- выработать навыки самоанализа и самооценки;
- выработать навыки определения приоритетов собственной профессиональной деятельности;
- выработать навыки критического мышления для оценки путей и совершенствования собственной профессиональной деятельности;
- выработать навыки достижения поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов;
- выработать навыки оценки эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей.

Дисциплина нацелена на формирование универсальной (УК-6) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Теоретико-методологические основы исследования личностного и профессионального развития. Основные технологии саморазвития личности.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 ч.), практические занятия (2 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины
«Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере
сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса» (Б1.О.08) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса; изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса; изучение механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

Задачи:

- ознакомить студентов с основными закономерностями развития стратегического управления организациями сферы сервиса;
- охарактеризовать основные особенности организаций сферы сервиса;
- ознакомить студентов с основными направлениями государственного регулирования организаций в сфере сервиса;
- охарактеризовать основы построения, расчета и анализа показателей, характеризующих сферу сервиса;
- рассмотреть роль и функции государства в становлении и развитии организаций в сфере сервиса;
- ознакомиться с нормативно-правовой базой организаций в сфере сервиса.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-4) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Основы маркетинга услуг. Цели, объекты и методы маркетинговых исследований в сфере сервиса. Услуга как рыночный продукт. Конкуренция в сфере услуг. Конкурентные стратегии. Продвижение услуг и особенности продаж. Планирование маркетинга в сфере услуг.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (10 ч.), практические занятия (10 ч.) и самостоятельная работа студента (124 ч.).

АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины
«Технологические инновации в сервисе»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Технологические инновации в сервисе» (Б1.О.09) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – получение знаний об инновационной политике предприятия сферы сервиса, создание и развитие базы для проведения эффективных преобразований его экономики, где на первый план выходит инновационный бизнес как объект управления.

Задачи:

- анализ изменений, вызванные трансформациями во внешней среде;
- изменения, связанные с потребностями самого предприятия в процессе его функционирования с сохранением (стабилизирующие изменения);
- изучение модификацией его функций (модифицирующие изменения) в сфере услуг;
- изменения, порожденные результатами функционирования предприятия во внешней среде и стимулирующие внутренние преобразования за счет "обратной связи".

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-6) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Понятие и содержание инновационных процессов. Управление внедрением инноваций. Проектирование структуры инновационного центра. Государственное регулирование инновационной деятельности. Особенности организационных форм инновационной деятельности. Инновации в развитии сервисных технологий. Управление рисками в инновационных проектах.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (48 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (8 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (128 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Формирование экономической стратегии предприятия сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса» (Б1.О.10) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теории и практики управления организацией, базовых понятий и общих подходов к управлению производством.

Задачи:

- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятиях сферы услуг;
- овладение готовностью к управлению процессом оказания услуг с учетом требований потребителя;
- овладение готовностью к осуществлению контроля качества процесса оказания услуг.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-5) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе. Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса. Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса. Типы внутрифирменного планирования. Организация как объект управления сервисным предприятием. Основы организационного проектирования. Организационные структуры предприятий сервиса: свойства, характеристики и типы. Мотивация и контроль системы управления предприятием в сфере сервиса. Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса. Сущность стратегического — управления сервисной организацией. Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса. Принятие управленческих решений в сервисной организации. Методы и модели принятия управленческих решений. Управление производством на предприятии сферы сервиса.

Виды контроля по дисциплине: зачет/экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 5 зачетных единиц, 180 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (48 ч.), практические занятия (48 ч.) и самостоятельная работа студента (84 ч.).

Заочная форма: 5 зачетных единиц, 180 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (156 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Управление качеством услуг»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Управление качеством услуг» (Б1.О.11) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теоретических и методологических основ качества услуг, сущности, характеристик, связи с конкурентоспособностью показателей качества и методов их оценки, общих положений совершенствования качества услуг с учетом их жизненного цикла, методов управления качеством с учетом отечественного и зарубежного опыта с целью обеспечения конкурентоспособности выпускаемой оказываемых услуг сервисной деятельности в условиях рыночной экономики.

Задачи:

- знакомство будущих специалистов с основными понятиями, категориями и терминологией в области управления качеством услуг, возможностями управления качеством услуг, проблемами в области качества на современном этапе;
- более широкое использование принципов и методов управления качеством услуг в управлении сервисными процессами и улучшения технико-экономических показателей услуг сервисной деятельности;

- раскрытие сущности и особенностей методик определения экономической эффективности повышения качества оказания услуг, специализации сервисной деятельности, снижения расходов живого и овеществленного труда;
- широкое использование в практической деятельности современных отечественных и международных нормативных правовых актов, принципов и методов подтверждения соответствия оказываемой услуги требованиям нормативно-правовым актам;
- повышение заинтересованности специалистов в организации работы по постоянному повышению уровня и качества оказываемых услуг;
- развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества услуг сервисной деятельности.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональной (ОПК-3) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Основы управления качеством услуг. Система менеджмента качества в сервисе. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителей услуг. Основы стандартизации в сервисе. Основы сертификации в сервисе услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Организация управления качеством.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (8 ч.), практические занятия (8 ч.) и самостоятельная работа студента (128 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Организация и управление коллективом и командообразованием»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Организация и управление коллективом и командообразованием» (Б1.О.12) относится к обязательной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теории и практики управления персоналом в базовых понятиях и общих подходах.

Задачи:

- овладение особенностями управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса и оказания услуг населению;
- овладение готовностью к управлению персоналом с учетом требований потребителя.

Дисциплина нацелена на формирование универсальной (УК-3) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Введение в проблемы управления коллективом. Кадровая политика и стратегия развития организации. Регламентация деятельности коллектива. Мотивация и стимулирование персонала. Контроль кадровых процессов. Отношения в организации. Участие персонала в управлении. Управление трудовым коллективом. Введение в командообразование. Основы командообразования. Технология создания команды. Организация работы в команде и управления командой.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (60 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (100 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности» (Б1.В.01) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – получение теоретических знаний о принципах и методах планирования и прогнозирования, приобретение необходимых навыков в организации прогнозно-плановой деятельности предприятия сферы сервиса, в прогнозировании спроса на услуги и планировании объемов продаж, в прогнозировании народнохозяйственного и социально-экономического развития.

Задачи:

- изучение основных видов прогнозов и планов;
- изучение основ организации прогнозирования и планирования на предприятиях сферы сервиса;
- изучение особенностей прогнозирования и планирования спроса на услуги.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-2) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Методология и теория прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг. Прогнозирование спроса и предложения на услуги как основа деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса. Бизнес-план в системе управления предприятием. Структура бизнес-плана. Составление плана оказания услуг. Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия. Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (132 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Антикризисное управление в сервисе»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Антикризисное управление в сервисе» (Б1.В.02) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области управления организацией в период кризиса, а также профессиональных компетенций, связанных с управленческой деятельностью организаций сферы сервиса в изменчивых внешней и внутренней средах.

Задачи:

- освоение понятийного аппарата, функций и механизмов антикризисного управления;
- изучение комплекса проблем и методов их решения, связанных с функционированием и развитием социально-экономических систем, возникновением кризисных изменений и необходимостью их предупреждения, преодоления и возможного смягчения последствий;
- приобретение практических навыков в области антикризисного, управления.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-4) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Кризисы в социально-экономическом развитии. Сущность и основные характеристики антикризисного управления в сервисе. Государственное регулирование кризисных ситуаций. Банкротства предприятий сферы сервиса в современных условиях. Диагностика кризисного состояния предприятий сервиса. Стратегия и тактика антикризисного управления на предприятиях сферы сервиса. Маркетинг в антикризисном управлении на предприятиях сферы сервиса. Санация и реструктуризация кризисных предприятий сферы сервиса. Финансовое планирование и финансовое прогнозирование в неплатежеспособной организации сферы сервиса. Человеческий фактор в антикризисном управлении предприятиями сферы сервиса.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (10 ч.), практические занятия (8 ч.) и самостоятельная работа студента (126 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» (Б1.В.03) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – усвоение знаний по данной дисциплине и выработка у студентов умений, связанных с проведением исследований, анализа и оценки системы управления персоналом, кадровой политики, технологии управления персоналом, а также с разработкой и реализацией управленческих решений, направленных на оптимизацию работы персонала организации.

Задачи:

- овладение навыками работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса и оказания услуг населению;
- ознакомить студентов с основными принципами управления персоналом организации;
- ознакомить студентов с основными кадровыми технологиями;
- ознакомить студентов с механизмом проведения оценки эффективности системы управления персоналом.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-1) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Персонал предприятия как объект управления. Анализ внешней и внутренней среды организации. Комплексные методы стратегического анализа. Определение общего направления развития организации. Стратегии развития организации. Стратегические аспекты организационных изменений. Стратегические аспекты управления персоналом. Кадровая политика и планирование трудовых ресурсов. Профориентация и трудовая адаптация персонала. Управление карьерой. Развитие персонала. Аттестация персонала и специальная оценка рабочих мест. Мотивация и стимулирование в процессе управления персоналом. Управление конфликтами.

Виды контроля по дисциплине: экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (72 ч.).

Заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (8 ч.), практические занятия (10 ч.) и самостоятельная работа студента (128 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Развитие сервиса в Российской Федерации»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Развитие сервиса в Российской Федерации» (Б1.В.ВД.01.01) относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы обслуживания и изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов, овладение способностью выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

Задачи:

- изучение объективных факторов развития услуг в России;
- раскрытие роли государственных механизмов в развитии сферы сервиса;
- раскрытие сущности современного подхода к развитию сферы сервиса России;
- анализ возможности перехода от традиционных форм обслуживания к современным.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-3) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Сервисная деятельность в современном обществе. Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности. Услуга как специфический продукт. Особенности услуг и их классификации. Основы теории организации обслуживания. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Жизненный цикл услуги. Качество услуги – оценка потребителя. Инновации в развитии сервисных технологий. Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 78 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекции (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 78 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекции (4 ч.) и самостоятельная работа студента (68 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Социальное предпринимательство и некоммерческая деятельность»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Социальное предпринимательство и некоммерческая деятельность» (Б1.В.ВД.01.02) относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – получение студентами теоретических знаний о социальном предпринимательстве как перспективном направлении развития российской экономики, технологиях социального предпринимательства в различных сферах жизни российского общества с последующим применением в профессиональной

сфере и практических навыков (формирование) по повышению качества социальной работы и обеспечению социального благополучия личности и общества с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи:

- предоставить студентам знаний об основных технологиях построения социального предпринимательства;
- изучить теоретические основы социального предпринимательства и построения эффективной модели предпринимательской деятельности в социальной сфере;
- рассмотреть базовые элементы предпринимательской деятельности в социальной сфере.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-3) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Социальное предпринимательство и его роль в современном обществе. Проектный менеджмент в социальном предпринимательстве. Бизнес-планирование в сфере социального предпринимательства. Экспертиза и оценка эффективности проектов. Коммуникационная активность социального предпринимателя. Особенности презентации проекта. Привлечение инвестиций. Информационное сопровождение проекта. Социально-предпринимательский маркетинг, маркетинг в социальных сетях.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса» (Б1.В.ВД.02.01) относится к дисциплинам (модули) по выбору 2 (ДВ.2).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – освоение будущим специалистом в области сервиса методов проектирования процесса оказания услуг и соответствующих технологических операций.

Задачи:

- формирование теоретических знаний в области обоснования и разработки проектов предприятий сферы услуг;
- обеспечение практического подхода к организации процессов обслуживания;

- изучение расчетов основных параметров производственных и других помещений предприятий сферы услуг;
- закрепление прикладных навыков в проектировании производственных помещений и рабочих мест.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-2) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Организация и управление процессом оказания услуг. Основы организации деятельности предприятия. Организация основного производства на предприятиях сервиса. Организация контроля качества услуг и продукции. Основы внутрифирменного проектирования. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Прогнозирование и планирование сервисной деятельности»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Прогнозирование и планирование сервисной деятельности» (Б1.В.ВД.02.02) относится к дисциплинам (модули) по выбору 2 (ДВ.2).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – комплексное изучение совокупности экономических и социальных факторов формирования производственно-технической и социально-культурной базы системы прогнозирования и планирования сервисной деятельности.

Задачи:

- сформировать общие представления о методах и подходах, используемых в прогнозировании и планировании сервисной деятельности;
- овладеть базовыми понятиями и принципами прогнозирования и планирования сервисной деятельности;
- изучить основы методологии прогнозирования и планирования сервисной деятельности;
- сформировать умения по использованию соответствующей информации для планирования и прогнозирования сервисной деятельности.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-2) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Теоретическая основа прогнозирования и планирования сервисной деятельности. Особенности организации процесса прогнозирования и планирования сервисной деятельности. Методы прогнозирования и планирования сервисной деятельности. Балансовый метод в прогнозировании и планировании сервисной деятельности. Прогнозирование и планирование научно-технического прогресса в сервисной деятельности. Планирование и прогнозирование темпов развития сервисной деятельности. Планирование и прогнозирование инвестиционного развития сервисной деятельности.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Обслуживание потребителей в контактной зоне»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Обслуживание потребителей в контактной зоне» (Б1.В.ВД.03.01) относится к дисциплинам (модули) по выбору 3 (ДВ.3).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса и оказания услуг населению.

Задачи:

- овладение навыками работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса и оказания услуг населению;
- овладение навыками коммуникации в контактной зоне предприятия сферы сервиса и оказания услуг населению.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-1) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне. Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей с учетом их требований. Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания. Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Персонал-технологии в сервисной деятельности»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Персонал-технологии в сервисной деятельности» (Б1.В.ВД.03.02) относится к дисциплинам (модули) по выбору 3 (ДВ.3).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у магистрантов системных знаний и практических компетенций в области управления персоналом сервисной организации с использованием современных цифровых и психологических технологий для повышения эффективности сервисной деятельности и достижения стратегических целей предприятия.

Задачи:

- изучить современные концепции, методы и инструменты управления персоналом в контексте сервисной деятельности.
- раскрыть сущность и особенности применения ключевых персонал-технологий (подбор, адаптация, оценка, мотивация, развитие) в сервисных организациях.
- сформировать умения по проектированию и внедрению эффективных систем работы с персоналом, ориентированных на повышение качества обслуживания и лояльности клиентов.
- проанализировать влияние цифровизации и новых форм занятости на управление человеческими ресурсами в сфере сервиса.
- развить навыки разработки и реализации программ развития персонала, направленных на формирование компетенций, необходимых для работы в высококонкурентной сервисной среде.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-1) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Современные персонал-технологии в сервисной деятельности. Цифровизация процессов управления сервисным персоналом. Оценка и развитие компетенций сервисного персонала. Мотивация и вовлеченность в сервисной деятельности. Управление качеством сервиса через персонал-технологии.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (64 ч.).

АННОТАЦИЯ

**рабочей программы учебной дисциплины
«Правовое обеспечение сервисной деятельности»**

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» относится к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Цели и задачи дисциплины:

Цель программы – формирование у студентов системных знаний и компетенций в области правового регулирования сервисной деятельности, позволяющих квалифицированно применять нормы права в профессиональной деятельности в сфере услуг.

Задачи:

изучить теоретические основы правового регулирования сферы услуг;
усвоить систему законодательства, регулирующего сервисную деятельность;
сформировать умения анализировать и применять на практике нормативные правовые акты, регулирующие различные виды услуг;
выработать навыки составления юридических документов (при регистрации бизнеса, договоров, претензий) в сфере сервиса;
научиться проверять контрагента и выявлять и предупреждать правовые риски в сервисной деятельности.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной компетенции (ПК-5):

Способен обеспечивать правовую поддержку сервисной деятельности.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные темы:

Правовые основы сервисной деятельности как вид предпринимательской деятельности.

Государственное регулирование предпринимательской (сервисной) деятельности и контроль со стороны государства.

Правовой статус субъектов сервисной деятельности.

Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности.

Договорные основы сервисной деятельности.

Защита прав потребителей в сфере услуг.

Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности.

Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (60 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (100 ч.).

**АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины**

«Государственное регулирование сервисной деятельности»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Государственное регулирование сервисной деятельности» (Б1.В.ВД.04.02) относится к дисциплинам (модули) по выбору 4 (ДВ.4).

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области государственного регулирования сервисной деятельности.

Задачи:

- сформировать представление о правовых основах сервисной деятельности: о субъектах предпринимательского права, правовой защите предпринимательства, трудовых правоотношениях в сфере сервиса, правах и обязанностях исполнителей услуг.

- изучить основные положения нормативных актов, принятых в области сервисной деятельности, научить их анализировать и применять в практической деятельности.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-5) компетенций выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Введение в основы регулирования сервисной деятельности. Государственно-правовое регулирование сервисных отношений. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг. Правовые особенности сервисных услуг в торговле, общественном питании и бытовом обслуживании покупателей. Правовое регулирование торгового сервиса при оказании туристских услуг. Правовое регулирование предоставления торговому предприятию иных платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (60 ч.).

Заочная форма: 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.), практические занятия (4 ч.) и самостоятельная работа студента (100 ч.).

АННОТАЦИЯ

Государственная итоговая аттестация

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Государственного образовательного стандарта высшего образования и основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Управление процессами обслуживания».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы магистратуры соответствующим требованиям

государственного образовательного стандарта, выявление подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе магистратуры.

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Услуги аутсорсинга для российского бизнеса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Услуги аутсорсинга для российского бизнеса» (ФТД.01) относится к факультативной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы обслуживания и изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов, овладение способностью выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

Задачи:

- изучение объективных факторов развития услуг в России.
- раскрытие роли государственных механизмов в развитии сферы сервиса.
- раскрытие сущности современного подхода к развитию в сферы сервиса России.
- анализ возможности перехода от традиционных форм обслуживания к современным.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной (ПК-3) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Теоретические основы аутсорсинга в современной экономике. Нормативно-правовое регулирование аутсорсинга в Российской Федерации. Анализ рынка аутсорсинговых услуг в России. Разработка и проектирование аутсорсинговых услуг. Экономика и финансы аутсорсинговых проектов. Управление рисками в аутсорсинговой деятельности. Стратегическое развитие аутсорсингового бизнеса.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.) и самостоятельная работа студента (68 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины

«Современные проблемы науки в индустрии сервиса»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Современные проблемы науки в индустрии сервиса» (ФТД.02) относится к факультативной части.

Цели и задачи дисциплины.

Цель программы – формирование у магистрантов целостного представления о современных научных проблемах и перспективных направлениях развития исследований в индустрии сервиса.

Задачи:

- выявить и систематизировать актуальные научные проблемы в сфере сервиса;
- проанализировать методологические подходы к исследованию современных проблем сервисной индустрии;
- изучить междисциплинарный характер научных исследований в сервисной деятельности;
- сформировать навыки критического анализа научных публикаций по проблематике сервиса;
- развить умения по формулированию научных проблем и определению перспективных направлений исследований в сервисной индустрии.

Дисциплина нацелена на формирование универсальной (УК-1) компетенции выпускника.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные разделы и темы:

Методологические основы научных исследований в сервисной индустрии. Актуальные проблемы цифровизации сервисной деятельности. Социально-экономические проблемы развития сервисной индустрии. Экологические проблемы и устойчивое развитие в сервисе. Кадровые проблемы и человеческий капитал в сервисной индустрии. Проблемы качества и стандартизации в сервисной деятельности. Этические проблемы и социальная ответственность в сервисе.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.) и самостоятельная работа студента (68 ч.).

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины «Системы искусственного интеллекта»

Логико-структурный анализ дисциплины: Дисциплина «Системы искусственного интеллекта» (ФТД.03) относится к части факультативов.

Цели и задачи дисциплины:

Цель программы – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области применения систем искусственного интеллекта в сфере сервиса и управления бизнес-процессами.

Задачи:

изучение основных концепций, методов и технологий искусственного интеллекта;

освоение принципов проектирования и внедрения ИИ-систем в сервисные и управленческие процессы;

развитие способности анализировать и оценивать эффективность применения ИИ в различных сегментах российского бизнеса;

формирование навыков работы с инструментами и платформами, используемыми для реализации решений на основе ИИ.

Дисциплина нацелена на формирование профессиональной компетенции (ПК-3):

Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.

Содержание дисциплины включает в себя следующие основные темы:

Введение в системы искусственного интеллекта.

Архитектура и технологии ИИ-систем.

Применение ИИ в сфере сервиса и управления бизнес-процессами.

Анализ данных и принятие решений на основе ИИ.

Проектирование и внедрение ИИ-решений в сервисной организации.

Экономическая эффективность и риски использования ИИ.

Будущее ИИ в сервисе: тренды и стратегические перспективы.

Виды контроля по дисциплине: зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины:

Очная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (36 ч.).

Заочная форма: 2 зачетных единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 ч.) и самостоятельная работа студента (68 ч.).