

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

( )

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ**

**УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.01 «СЕРВИС»**

**НАПРАВЛЕННОСТЬ (ПРОФИЛЬ): СЕРВИС ПО ОТРАСЛЯМ**

( ) :

**2017**

## **История**

Целью изучения дисциплины является формирование представления у студентов основных этапов исторического развития человеческого общества с древнейших времен до наших дней; систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях исторического процесса, с акцентом на изучение истории России; введение в круг исторических проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности; выработке навыков получения, анализа и обобщения исторической информации.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- подготовка всесторонне культурного, граждански активного, высоко-нравственного, профессионально квалифицированного и конкурентоспособного специалиста;
- развитие навыков критического восприятия и оценки источников информации, умения логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное видение проблем и способов их разрешения;
- овладение приемами ведения дискуссии, полемики, диалога.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

### **знать:**

- основные направления, проблемы, теории и методы истории;
- движущие силы и закономерности исторического процесса; место человека в историческом процессе, политической организации общества;
- различные подходы к оценке и периодизации всемирной и отечественной истории;
- основные этапы и ключевые события истории России и мира с древности до наших дней; выдающихся деятелей отечественной и всеобщей истории;

### **уметь:**

- логически мыслить, вести научные дискуссии;
- работать с разноплановыми источниками;
- осуществлять эффективный поиск информации и критики источников;
- получать, обрабатывать и сохранять источники информации;
- преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;
- формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;
- соотносить общие исторические процессы и отдельные факты; выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий;
- извлекать уроки их исторических событий и на их основе принимать осознанные решения.

### **владеть:**

- представлениями о событиях российской и всемирной истории, основанными на принципе историзма;
- навыками анализа исторических источников;
- приемами ведения дискуссии и полемики.

## **Философия**

Целями изучения дисциплины является:

- формирование представления о специфике философии как способе познания и духовного освоения мира;
- объяснение сути и значения истории философии для становления научно-теоретического мышления;
- ознакомление с основными разделами современного философского знания, философскими проблемами и методами их исследования;
- обучение базовым принципам и приемам философского познания;
- выработка навыков работы с оригинальными и адаптированными философскими текстами;
- введение в круг философских проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- подготовка всесторонне культурного, граждански активного, высоко-нравственного, профессионально квалифицированного и конкурентоспособного специалиста;
- развитие навыков критического восприятия и оценки источников информации, умения логично формулировать, излагать, аргументировано отстаивать собственное видение проблем и способов их разрешения;
- овладение приемами ведения дискуссии, полемики, диалога.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

### **знать:**

- место и роль философии в общественной жизни, роль науки в развитии цивилизации;
- этапы исторического развития философии; основные проблемы онтологии и гносеологии, социальной философии, философии истории и философской антропологии;

### **уметь:**

- применять философские методы постижения действительности;
- самостоятельно, критически, творчески, научно-обоснованно мыслить;
- формировать и отстаивать собственную позицию по различным проблемам философии;
- использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных социальных тенденций, фактов и явлений;

### **владеть:**

- навыками восприятия и анализа текстов, имеющих философское содержание;
- приемами ведения дискуссии и полемики;
- навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения.

## **Иностранный язык**

Целями изучения дисциплины является:

- расширение и углубление теоретических знаний, а также совершенствование практических навыков владения английским языком;
- формирование социально-личностных качеств и профессиональных компетенций, необходимых и достаточных для осуществления профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направления «Психология»;
- достижение уровня языковой компетенции, достаточного для осуществления будущей профессиональной деятельности, определяемой направлением подготовки «Психология»;

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- формирование у студентов устойчивых навыков и умений продуктивного плана (говорение, письмо) и рецептивного плана (чтение, аудирование) для осуществления иноязычной коммуникации;
- обучение сознательному отбору языковых средств для выражения своих мыслей в различных ситуациях речевого общения в рамках тем, предусмотренных рабочей программой;
- формирование лексико-грамматических навыков перевода информации профессионального характера с английского языка на русский и с русского языка на английский;
- дальнейшее совершенствование личностных качеств студентов, связанных с формированием навыков самообразования, расширение страноведческого и общекультурного кругозора, ростом профессиональной компетенции.

По итогам изучения дисциплины бакалавр должен:

**знать:**

- базовую общеупотребительную лексику и специальную терминологию на иностранном языке, базовые грамматические темы иностранного языка, обеспечивающие иноязычную коммуникацию;

**уметь:**

- читать, понимать, анализировать как учебные, так и оригинальные тексты различной сложности, применяя просмотровый, ознакомительный, изучающий и поисковый виды чтения; понимать при однократном применении аутентичную монологическую и диалогическую речь в пределах пройденной тематики в нормальном темпе при непосредственном контакте с партнером, а также в записи на различных носителях.

**владеть:**

- навыками разговорно-бытовой и профессиональной речи на иностранном языке; основными навыками письменного оформления документов, в том числе такими, как подготовленное и неподготовленное монологическое высказывание, а также сообщение, объяснение, развернутая реплика, реферирование профессионально-ориентированного текста, презентация;
- навыками ведения диалога с партнером и выражения обширного репертуара коммуникативных намерений (вопрос, информирование, пояснение,

уточнение, совет, иллюстрирование и др.) в процессе иноязычного общения в объеме пройденной тематики в различных по степени официальности ситуациях; навыками продуктивной письменной речи нейтрального и официально-характера в следующих формах: деловая переписка, составление отчета, написание тезисов доклада.

### **Сервисология**

Цель изучения дисциплины является теоретическое осмысление студентами научных знаний о человеке и его потребностях как источнике духовно-культурной деятельности людей, формирование разносторонних представлений о природе, сущности и специфике его потребностей, осознающего социальную значимость процессов их удовлетворения.

Основными задачами дисциплины являются

- формирование знаний, необходимых при организации, планировании и совершенствовании деятельности в сфере социально-культурного сервиса;
- формирование знаний, необходимых при разработке стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций, предоставляющих услуги социально-культурного сервиса;
- формирование знаний, необходимых при обеспечении комплексного обслуживания потребителей услуг социально-культурного сервиса;
- формирование знаний, необходимых при обеспечении системы мер по повышению качества оказания услуг социально-культурного сервиса.

#### **знать:**

- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека
- основные методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания
- основы комплексного подхода исследования человека как целостности;
- основные психофизические возможности человека и их связь с социальной активностью;
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- различные классификации потребностей населения

#### **уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания по проблеме комплексного подхода к исследованию человека как целостности;
- анализировать и систематизировать методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания;
- правильно осуществлять подбор вариантов обеспечения инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- выбирать подходы, средства и методы улучшения системы бытового обслуживания.

#### **владеть:**

навыками формирования условий для удовлетворения потребностей человека,

- навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека
- навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом индивидуальных потребностей различных социальных групп населения.

### **Физика**

Целью преподавания дисциплины "Физика" является обеспечение базовых фундаментальных знаний о природе: строении, свойствах и взаимодействиях материальных тел и полей, формировании научного материалистического мировоззрения для изучения специальных дисциплин.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- обеспечить достаточную теоретическую и практическую подготовку в области физики, позволяющую ориентироваться в потоке научной и технической информации;
- сформировать научное мышление и материалистическое мировоззрение;
- обеспечить усвоение основных законов классической и современной физики;
- сформировать представления об общей современной картине микро, макро и мега мира.

#### **знать:**

- физические основы механики: кинематику, законы динамики материальной точки, твердого тела, жидкостей, газов, законы сохранения, основы релятивистской механики;
- физику колебаний и волн: кинематику гармонических колебаний, интерференцию и дифракцию волн, спектральное разложение;
- статистическую физику и термодинамику: молекулярно-кинетическую теорию, свойства статических ансамблей, функции распределения частиц по скоростям и координатам, законы термодинамики, элементы термодинамики открытых систем, свойства газов, жидкостей и кристаллов;
- электричество и магнетизм: постоянные и переменные электрические и магнитные поля в вакууме и веществе, теорию Максвелла, свойства распространения электромагнитных волн, в том числе оптического диапазона;
- основы оптики, атомной и ядерной физики;
- квантовую физику: состояние частиц в квантовой механике, дуализм волн и частиц, соотношение неопределенностей, электронное строение атомов, молекул и твердых тел, теорию химической связи.

#### **уметь:**

- применять полученные знания при изучении современной научной и технической литературы;
- применять современные методы обработки экспериментальных данных;
- применять знания о физических принципах работы современных технических устройств;
- применять фундаментальные законы физики для объяснения свойств и

поведения сложных многоатомных систем.

**владеть:**

- навыками применения фундаментальных законов физики для объяснения свойств и поведения сложных многоатомных систем;
- навыками применения методов физического исследования на практике;
- навыками свободной ориентации в восприятии потока научной информации содержащих такие понятия как законы классической и релятивистской механики, статистической физики и термодинамики, физики колебаний и волн, электричества и магнетизма, оптики, атомной и ядерной физики;
- студенты должны получить знания, обеспечивающие успешное изучение общетеоретических курсов общепрофессиональных дисциплин;
- сформировать у студентов умение применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

**Основы предпринимательской деятельности в сервисе**

Цель освоения дисциплины является получение будущими бакалаврами необходимых для их практической работы профессиональных знаний по основам предпринимательской деятельности и формированию умений и навыков в использовании полученных знаний для эффективной организации предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- освоение студентами теоретических, организационно-правовых и методических основ предпринимательства;
- приобретение навыков правильно оценивать структуру и динамику рыночных потребностей;
- выработка практических навыков и способности организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм;
- развитие потребности у студентов, в расширении и постоянном углублении знаний по проблемам организации и развития предпринимательства.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- структуру малого и среднего предпринимательства;
- структуру распределения доходов;
- экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;

**уметь:**

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложение на услуги;
- планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса;

**владеть:**

- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.
- навыками в использовании полученных знаний для эффективной организации предпринимательской деятельности в сфере услуг.

## Экономика

Целями изучения дисциплины является:

- изучение закономерностей функционирования современного рыночного механизма, который лежит в основе различных хозяйственных систем,
- освоение научных и эмпирических знаний о возможностях эффективного использования производственных ресурсов;
- формирование у студентов основ экономического мышления, позволяющего понимать процессы, происходящие в современной экономике.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- уяснение студентами теоретических основ и закономерностей функционирования рыночной экономики;
- выработка у студентов системного представления о структуре и тенденциях развития российской и мировой экономики;
- овладение специальной экономической терминологией;
- изучение специфики поведения основных субъектов рыночной экономики: домохозяйств, фирм, государства;
- формирование навыков самостоятельной оценки микроэкономических явлений с позиции рационализации хозяйственных процессов в целях максимизации выгод и минимизации потерь;
- развитие у студентов умения выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

### **знать:**

- методологические основы исследования экономических процессов;
- принципы, законы и модели рыночной экономики;
- различные типы экономических систем;
- структуру рыночной экономики;
- основные законы развития экономики и механизмы функционирования и регулирования рыночного хозяйства;
- рынки потребительских товаров: спрос, предложение, рыночная цена;
- рынки экономических ресурсов: факторов производства, денег, финансовых активов;
- макроэкономические модели рыночной экономики;
- инструменты государственного регулирования экономики;
- общее и особенное в странах с современной рыночной экономикой;
- ключевые проблемы современной экономической теории.
- многообразие экономических процессов в современном мире, их связь с другими процессами, происходящими в обществе;
- основные экономические институты общества.

### **уметь:**

- определять с помощью кривых производственных возможностей альтернативные издержки;
- оценивать величину и уровень спроса и определить потребительское



поведение;

- измерять величину и уровень предложения и определять поведение производителя;

- выявлять и анализировать основные тенденции развития экономик Российской Федерации и стран мира;

- определять потенциал рынков экономических ресурсов: труда, земли, капитала;

- рассчитывать порог рентабельности;

- воздействовать на структуру издержек предприятия в краткосрочном и долгосрочном периоде;

- формулировать актуальные макроэкономические цели общества, реализация которых является приоритетной на конкретном этапе хозяйственного развития;

- рассчитывать основные макроэкономические показатели;

- оценивать макроэкономическую нестабильность;

- выявлять причины, инструменты и границы вмешательства государства в экономику;

- анализировать мировые товарные рынки;

**владеть:**

- понятийным аппаратом экономической теории и основными приемами анализа микро- и макроэкономических процессов;

- методами влияния экономических агентов на микрорынки;

- знаниями о специфике национальной макроэкономической политики;

- теориями о закономерностях глобализации мировой экономики. реализации норм материального и процессуального права; принятия необходимых мер защиты прав человека и гражданина.

### **Математика**

Цель изучения дисциплины является формирование у студентов знаний фундаментальных разделов математики, необходимых для выполнения работ и проведения исследований в сервисной деятельности

Задачами изучения дисциплины являются:

- формирование знаний о математическом аппарате, достаточным для освоения профессиональных дисциплин;

- получение навыков использования математических методов для решения профессиональных задач.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные способы вычислений в математике в объеме, необходимом для профессиональной деятельности;

- методы решения оптимизационных задач линейного и целочисленного программирования, теории игр, динамического программирования, теории массового обслуживания и сетевые методы;

- математические модели макроэкономики и микроэкономики.

**уметь:**

- применять полученные сведения при изучении современной научной литературы по экономике, использующей разнообразный математический аппарат;

- применять методы математического моделирования при постановке и решении экономических задач;

- применять методы теории массового обслуживания для решения конкретных задач в сфере сервиса;

- использовать математические методы моделирования для решения проблем в сервисной деятельности;

**владеть:**

- навыками использования современного математического аппарата для изучения специальных дисциплин;

- навыками применения методов теории игр и динамического программирования для выработки стратегии развития отрасли, предприятия;

- навыками использования современного математического аппарата для решения профессиональных задач.

## Химия

Целью освоения дисциплины «Химия» является фундаментальная подготовка студента по химии для формирования научного и методологического подхода в профессиональной деятельности, а также изучение общих закономерностей протекания химических процессов с целью приобретения комплекса знаний в области современных технологий.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение строения химических соединений и зависимости их свойств от природы соединения, типа химических связей в веществах;

- изучение факторов, определяющих направление протекания химических процессов и их влияние на скорость процесса;

- изучение роли химических соединений в природе и технологии продуктов общественного питания.

- развитие способности осуществлять деятельность, связанную с руководством действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным.

- развитие способности на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности.

**знать:**

- основные законы химии;

- строение простых и сложных веществ;

- зависимость свойств веществ от вида химической связи;

- классификацию химических веществ;

- основные закономерности протекания процессов в химии и способы управления ими;

- номенклатуру, физические и химические свойства основных классов химических соединений и их применение в производстве пищевых продуктов.

**уметь:**

- прогнозировать свойства химических соединений в зависимости от их природы;
- определять направления протекания химических процессов;
- подбирать оптимальные условия проведения химических реакций.

**владеть:**

- навыками использования учебной и научной литературы, работы в химической лаборатории с химическими веществами для изучения профессиональных дисциплин;
- методами планирования и осуществления химических экспериментов, навыками анализа и интерпретирования полученных результатов, формулирования выводов для использования при решении профессиональных задач;

**Физическая культура и спорт**

Целью изучения дисциплины является: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности сотрудников и работников таможенных органов.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- понимание социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности;
- знание научно-биологических и практических основ физической культуры и здорового образа жизни;
- формирование мотивационно - ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое самосовершенствование и самовоспитание, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;
- овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;
- обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности, определяющей психофизическую готовность студента к будущей профессии;
- приобретение опыта творческого использования физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основы методики проведения индивидуальных и групповых занятий физической культурой различной целевой направленности, долгосрочное планирование занятий избранным видом спорта, требования по уровню физической и психофизической готовности к выполнению профессиональных

обязанностей;

**уметь:**

- использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физическое самосовершенствование, осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой;

**владеть:**

- навыками в проведении занятий по физической культуре для повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья, профилактики профессиональных заболеваний, подготовки к профессиональной деятельности, организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях.

**Безопасность жизнедеятельности**

**Цель дисциплины**

- формирование профессиональной культуры безопасности культуры  
- приобретение совокупности знаний, умений и навыков для обеспечения безопасности в сфере профессиональной деятельности.

**Задачи освоения дисциплины:**

- приобретение понимания проблем устойчивого развития, обеспечения безопасности жизнедеятельности и снижения рисков, связанных с деятельностью человека;

- овладение приемами рационализации жизнедеятельности, ориентированными на снижения антропогенного воздействия на природную среду и обеспечение безопасности личности и общества;

- формирование культуры безопасности, экологического сознания и риско - ориентированного мышления, при котором вопросы безопасности и сохранения окружающей среды рассматриваются в качестве важнейших приоритетов жизнедеятельности человека;

- формирование культуры профессиональной безопасности, способностей идентификации опасностей и оценивания рисков в сфере своей профессиональной деятельности;

- формирование готовности применения профессиональных знаний для минимизации негативных экологических последствий, обеспечения безопасности и улучшения условий труда в сфере своей профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- виды опасностей, способных причинить вред человеку, и критерии их оценки;

- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности;

- средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов;

**уметь:**

- действовать в экстремальных чрезвычайных ситуациях;
- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

**владеть:**

- навыками принятия оптимальных решений, минимизирующих негативное воздействие результатов человеческой деятельности на окружающую среду;
- основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях;
- навыками и способами оказания первой медицинской помощи в экстремальных ситуациях.

### **Интернет-технологии в сервисе**

Цель освоения дисциплины «Интернет технологии в сервисе» состоит в том, чтобы выработать у обучающихся представление об использовании современных возможностей сети Интернет для организации процессов сервиса в профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование у студентов знаний и навыков в области использования глобальной телекоммуникационной сети Интернет в профессиональных целях;
- приобретение студентами навыков разработки интернет - ресурсов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- роль и значение сети Интернет в современном информационном обществе;
- основные положения дисциплины и возможные направления развития Интернет-технологий в прикладной деятельности;
- основные направления и возможности использования сети Интернет в различных сферах сервиса: автосервис, гостиничное и ресторанное дело, организация транспортного и бытового обслуживания, туризм, экскурсионной деятельности и прочих;

- основные технологии раскрутки сайта, включая подготовку информации.

**уметь:**

- проанализировать информацию, сделать выводы, применить основные положения дисциплины в своей профессиональной деятельности;
- работать с различными формами Интернет-технологий в рамках профессиональной деятельности.

**владеть:**

- навыками работы с информацией и моделирования различных процессов;
- навыками и технологиями обработки информации для дальнейшего ее

распространения через сеть Интернет.

- методами разработки веб-приложений;
- технологией защиты интернет-приложений с точки зрения обеспечения информационной безопасности.

### **Технологические процессы в сервисе**

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов достаточной базы знаний в области технологии оказания услуг и разработки технологических процессов обслуживания, необходимой для последующего изучения специализированных дисциплин, а также в дальнейшей их профессиональной деятельности непосредственно в сфере сервиса.

Основными задачами дисциплины являются:

- овладение знаниями структурного и функционального назначения технологических процессах в сервисе;
- системного подхода к определению целесообразности в соотношениях характеристик и параметров организации технологических параметров;
- умением разработки типовых технологических процессов с учетом надежности и эффективности функционирования технических средств.

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### **знать:**

- основные сведения и понятия по проблеме качества технологических процессов в сервисе;
- основные сведения по гидромеханическим процессам в сервисе;
- основные сведения по механическим, химическим, тепловым и т.д. методам обработки изделий;
- основные понятия в области функционирования технологического оборудования;
- основные понятия в формировании технологических процессов оказания материальных и нематериальных услуг;

#### **уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания по проблеме качества технологических процессов в сервисе;
- анализировать и систематизировать процессы и ситуации, возникающие в специальных областях сферы сервиса;
- правильно осуществлять подбор технологий разработки и выполнения процесса оказания услуг;
- выбирать подходы и методы оптимизации технологических процессов сервиса в системе потребительской кооперации.

#### **владеть:**

- приемами интерпретации и экстраполяции, имеющихся знаний по проблемам комплексного подхода обеспечения необходимого уровня технологичности процессов оказания услуг;
- основными методами разработки технологических процессов оказания материальных и нематериальных услуг;

- технологиями оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств материальных объектов сервиса в торговле для индивидуального потребителя.

### **Материаловедение**

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов достаточной базы знаний научно-обоснованных принципов выбора материалов для изготовления или ремонта элементов оборудования, применяемых в сфере сервиса в зависимости от условий его работы, а также развития инженерного мышления.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- получение обучающимся представлений о перспективах развития материаловедения;
- формирование базы знаний о физической сущности явлений, происходящих в материале при его получении, обработке и в условиях эксплуатации;
- изучение основных свойства металлических и неметаллических материалов, применяемых в современной промышленности;
- получение навыков правильного выбора материала с учетом надежной работы его в планируемые сроки эксплуатации при возможном снижении материалоемкости изделия;
- получение навыков назначения оптимального вида обработки, обеспечивающего высокое качество деталей, гарантирующее надежную работу изделия в целом;
- оценивать поведение материала при воздействии на него различных факторов, в том числе работы в экстремальных условиях.

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### **знать:**

- основные понятия, закономерности и терминологию материаловедения;
- современные способы производства конструкционных и функциональных материалов;
- научные основы выбора материала с учетом его состава, структуры и физико-химических и механических свойств;
- основные группы и марки конструкционных и функциональных материалов, рациональные области их применения;
- перспективы развития теории и практики материаловедения.

#### **уметь:**

- использовать понятия и терминологию материаловедения в практических целях;
- установить зависимость между составом, строением и свойствами материалов;
- выбрать материал изделия и обосновать его выбор;
- определять химический состав материала по его марке;
- назначить и обосновать способы обработки материалов с целью получения и свойств, обеспечивающих высокую надежность и работоспособность

изделий.

**владеть:**

- навыками инженерного подхода к решениям технических и технологических задач;
- некоторыми экспериментальными методиками определения механических свойств и структуры конструкционных и функциональных материалов;
- принципами устройства и работы типовых приборов и устройств для определения структуры и свойств материалов;
- навыками выбора материалов с требуемыми структурой и свойствами для реальных условий эксплуатации изделий.

**Основы функционирования систем сервиса**

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов достаточной базы знаний в области теоретической механики, деталей машин, сопротивления материалов, теории машин и механизмов, основ электротехники и электроники, а также выполнения экспериментальных действий, необходимых для последующего изучения специальных дисциплин и в дальнейшей его деятельности непосредственно в сфере сервиса.

Основными задачами дисциплины являются:

- овладение знаниями об основах функционирования технических средств используемых в процессах сервиса;
- выработки системного подхода к определению целесообразности в соотношениях характеристик и параметров организации функционирования систем сервиса;
- овладения навыками выбора типовых систем сервиса с учетом надежности и эффективности их функционирования для достижения результата.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные сведения и понятия по проблемам качества изделий, обеспечивающих требуемый уровень функционирования систем сервиса;
- основные понятия в области теоретической механики;
- основные сведения в области сопротивления материалов и причин разрушения элементов (деталей) машин;
- основные понятия теории машин и механизмов;
- основные сведения по функционированию электрических машин и электроприводов;
- основные понятия теории функционирования импульсных устройств, цифровой электроники, микросхем и интегральных схем;

**уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания в технической механике по проблемам функционирования систем сервиса;
- анализировать и систематизировать процессы и ситуации, возникающие в специальных областях сферы систем сервиса;
- решать основные задачи кинематического исследования и силового



расчета механизмов.

- правильно осуществлять подбор оборудования для сферы сервиса в системе потребительской кооперации;

**владеть:**

- подходами и методами улучшения качества функционирования систем транспортного сервиса;

- способами выбора вариантов обеспечения необходимого уровня надежности сервиса транспортных средств,

- методами определения доминирующих факторов при формировании систем сервиса.

- математической базой, необходимой при решении задач обеспечения надежности функционирования транспортных средств;

**Правоведение**

Целью изучения дисциплины является: ознакомление студентов с базовыми юридическими категориями и основными положениями отдельных отраслей современного российского и международного права.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- формирование правовой культуры студентов;

- широкой общей подготовке студентов в вопросах теории и практики государства и права,

- выработке умения понимать законы и другие нормативные правовые акты;

- формирование у студентов умения анализировать законодательство и практику его применения;

- способности ориентироваться в специальной литературе;

- обеспечение соблюдения законодательства;

- выработке навыков в принятии решений и совершении иных юридических действий в точном соответствии с законом.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- природу и сущность государства и права;

- роль государства и права в политической системе общества, в общественной жизни;

- особенности государственного и правового развития России;

**уметь:**

- оперировать юридическими понятиями и категориями;

- анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения;

- принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом;

**владеть:**

- юридической терминологией;

- навыками: работы с правовыми актами; анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, явля-

ющихся объектом профессиональной деятельности; анализа правоприменительной и правоохранительной практики; разрешения правовых проблем и коллизий; реализации норм материального и процессуального права; принятия необходимых мер защиты прав человека и гражданина.

### **Метрология, стандартизация и сертификация**

Цель дисциплины является изучение системы нормативных документов, определяющих требования к товарам, услугам, процессам в областях, связанных с сервисной деятельностью предприятия.

Задачи дисциплины:

- изучение системы технического регулирования в РФ;
- изучение общих технических регламентов, устанавливающих требования по видам опасностей, связанных с продукцией или оказанной услугой;
- изучение системы стандартизации в РФ;
- изучение классификаторов продукции и видов экономической деятельности как разновидности нормативных документов по стандартизации;
- знакомство с основами теоретической, законодательной и прикладной метрологии;
- изучение основных положений квалиметрии, всеобщей системы управления качеством.

В результате изучения дисциплины будущий специалист должен:

**знать:**

- стандарты основных международных организаций и национальную систему стандартизации;
- законодательство о техническом регулировании;
- метрологические требования к измерительным приборам, товарам в упаковках.

**уметь:**

- использовать основы стандартизации, метрологии и сертификации в практической деятельности.
- оперировать обязательными требованиями к качеству товара, услуги, системы качества, требованиями к качеству товара или услуги между партнерами по бизнесу;
- осуществлять функционирование в условиях системы обязательной и добровольной сертификации.

**владеть:**

- навыками применения правила метрологии и сертификации в различных сферах коммерческой деятельности (сервисе, торговле и других видах деятельности).
- навыками применения методов оценки соответствия, в том числе сертификации и декларирования соответствия.

### **Менеджмент и маркетинг в сервисе**

Цель изучения дисциплины является формирование у студентов знаний и умений, необходимых для организационно-управленческой и маркетинго-

вой деятельности на предприятиях сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- раскрыть сущность и специфику менеджмента и маркетинга в сфере сервиса.

- освоить механизмы мотивации и принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

- выявить роль психологических и этических факторов в установлении коммуникаций и предупреждении конфликтов во внутренней и внешней среде предприятия сервиса.

- освоить методические приемы проведения маркетинговых исследований на рынке услуг.

- изучить комплекс маркетинга и маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса.

- изучить принципы организации и деятельности маркетинговой службы предприятия сервиса.

По результатам изучения дисциплины «Менеджмент и маркетинг в сервисе» студент должен:

**знать:**

- о роли дисциплины в решении актуальных задач в сфере сервиса;

- об актуальных проблемах в области менеджмента и маркетинга в сфере услуг на отечественном и мировом рынках;

- о современных тенденциях развития сервиса;

- основы организации и принципы прогнозирования и планирования сервисной деятельности предприятий, их развития при изменении ассортимента услуг;

- мотивационный механизм активизации деятельности в сфере сервиса;

- причины организационных и межличностных конфликтов, стили и методы управления ими;

- особенности комплекса маркетинга в сфере услуг;

**уметь:**

- использовать алгоритм принятия управленческих решений при оказанию услуг;

- применять принципы организации и деятельности маркетинговой службы предприятия сферы сервиса в профессиональной деятельности;

- организовывать контактные зоны для общения с потребителем услуги;

- осуществлять подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги;

**владеть:**

- навыками применения технологии маркетинговых коммуникаций;

- навыками нахождения компромисса с потребителем по возможностям и требуемому качеству оказания услуги;

- навыками сбора и анализа необходимой маркетинговой информации;

- навыками проведения исследования и обоснования принимаемых маркетинговых решений.

## Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса

Целью изучения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» является формирование у обучающихся теоретических знаний, необходимых для последующего использования современных достижений в области экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса при разработке и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение методологических основ формирования процессов экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса с учетом внешних и внутренних факторов;
- изучение современных методов использования высоко технологичных технических средств для экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
- изучение производственно-технической, проектно-конструкторской и исследовательской деятельности, связанной с проектированием, реконструкцией и техническим перевооружением предприятий сервиса.

В результате изучения дисциплины студент должен:

### **знать:**

- содержание ключевых понятий и терминов используемых в профессиональной деятельности при производстве материальных и нематериальных услуг в современном обществе;
- методологические основы формирования системы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса с учетом внешних и внутренних факторов;
- теоретические и эмпирические законы, современные методы использования высоко технологичных технических средств для экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
- методологические аспекты реализации инновационных проектов в сфере сервиса.

### **уметь:**

- анализировать научно-техническую информацию в области сферы обслуживания;
- определять направления совершенствования методов использования технологического оборудования с учетом инновационного развития систем сервиса в целом с учетом этнокультурных, исторических, религиозных, природных и социальных факторов;

### **владеть:**

- навыками анализа социально значимых процессов и явлений при формировании процессов обслуживания населения;
- навыками практического применения знаний в области разработки и реализации инновационных методов проведения технологических работ на высокотехнологичном оборудовании для оказания сервисных услуг;
- навыками поиска оптимальных вариантов использования технологиче-

ских процессов в системах сервиса с целью повышения качества обслуживания.

### **Проектирование процесса предоставления услуг**

Цель дисциплины является получение студентами комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы проектирования процесса предоставления услуг в сфере сервиса.

Основными задачами дисциплины являются

- изучение производственно-технической, проектно-конструкторской и исследовательской деятельности, связанной с проектированием, реконструкцией и техническим перевооружением предприятий сервиса;

- изучение особенностей обслуживания инженерного и санитарно-гигиенического оборудования и коммуникаций, а также ознакомление с порядком согласования проектной документации предприятий сервиса.

- обучение студентов методике расчета и планировки производственных зон и участков; типажей предприятий, оборудования;

- обучение студентов навыкам владения знаниями о безопасности в проектировании оказания услуг в сфере сервиса;

- обучение студентов навыкам владения компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### **знать:**

- основные сведения и понятия по проблемам качества процесса предоставления услуг;

- основные категории в области разработки и производства товаров, оказания услуг, выполнения работ;

- специфику требований потребителей к различным объектам сервиса;

- содержание и значение инновационной деятельности при предоставлении услуг и выполнении сопутствующих работ;

- подходы к оценке трудоемкости процесса предоставления услуг и эффективности труда первичного коллектива, предприятия в целом;

- формы и методы стимулирования сотрудников в аспекте предоставления конкурентоспособных, качественных услуг;

#### **уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания по проблеме качества процесса предоставления услуг;

- анализировать и систематизировать основные технологии проектирования процессов предоставления услуг;

- моделировать процесс удовлетворения потребностей и переносить умение на анализ и синтез процесса оказания услуг;

- выбирать методы оптимизации и проводить расчеты основных показателей конкурентоспособности услуг;

#### **владеть:**

- приемами интерпретации и экстраполяции, имеющихся знаний по проблемам обеспечения необходимого уровня технологичности процессов предоставления услуг;
- основными методами разработки технологии процессов предоставления материальных и нематериальных услуг;
- основными технологиями проектирования процесса предоставления услуг;
- основными процедурами процесса предоставления услуг, выполнения работ;
- способами проектирования процесса предоставления услуг с учетом требования клиента.

### **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**

Целью дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование знаний об экономическом планировании, призванном определить направления развития и будущее состояние экономики и сопряженной с ней сферы сервиса, выявить важнейшие проблемы организационно-экономического развития предприятий отрасли.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование знаний о структуре и элементах процесса организации предприятий сервиса,
- формирование знаний об особенностях функционирования предприятий сервиса в рыночных условиях;
- формирование навыков создания и реализации планов, и на этой основе, принятия управленческих решений, выбора стратегии развития предприятия в условиях изменчивости внешней среды.

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### **знать:**

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса;
- основы бизнес-планирования;
- основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.
- основы организации процессов взаимодействия общества и природы;
- содержание и организацию плановой работы на предприятии сервиса.

#### **уметь:**

- обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- прогнозировать спрос и предложение на услуги,
- планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.
- экономически обосновывать различные показатели хозяйственной деятельности предприятия сервиса;

- выявлять пути и резервы повышения рентабельности предприятий сферы услуг.

**владеть:**

- навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса,
- навыками оперативного и стратегического планирования деятельности предприятий сервиса;
- терминологией и лексикой данной дисциплины;
- навыками самостоятельного овладения профессиональными знаниями.

**Технические средства предприятий сервиса**

Целью дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» является подготовка специалистов по сервису, способных научно обоснованно и технически грамотно решать вопросы технического обслуживания различных объектов технологических систем сервиса.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- овладение знаниями структурного и функционального назначения оборудования;
- овладение навыками системного подхода к определению целесообразности в соотношениях характеристик и параметров работы оборудования;
- овладение навыками разработки типовых технологических процессов с учетом надежности и эффективности функционирования оборудования.

В результате изучения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» студент должен:

**знать:**

- оборудование и технические средства, применяемые на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг;
- назначение, устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов
- функциональные и принципиальные схемы технических средств, технологических машин и оборудования, применяемых на предприятиях сервиса;
- основные сведения по решению задач выбора соответствующих технических средств и оборудования по заранее заданным техническим требованиям при выполнении сервисных услуг;
- варианты выбора оптимальных конструкций и оборудования с учетом требований при выполнении - сервисных услуг;

**уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания и навыки при осуществлении комплексного подхода к обеспечению необходимого уровня механизации производственных процессов при выполнении сервисных услуг на предприятиях сферы услуг;

– правильно осуществлять подбор оборудования, машин и механизмов с целью обеспечения сервисных услуг на высоком техническом уровне при выполнении основных требований техники безопасности;

– пользоваться основными методами выделения доминирующих факторов и наиболее информативных параметров при оценке средств механизации при оказании сервисных услуг.

**владеть:**

– навыками использования оборудования и технических средств, применяемыми на предприятиях сервиса, в зависимости от вида выполняемых сервисных услуг;

– навыками использования достижений научно-технического прогресса в сфере совершенствования технических средств на предприятиях сферы услуг;

– навыками ремонта основных видов технических средств и их составных элементов для различных систем сервисного обслуживания;

– навыками организации рабочих процессов обслуживания основных типов технических средств предприятий сервиса и их составных элементов.

**Сервисная деятельность**

Целью освоения дисциплины является формирование и расширение комплекса знаний в области, включающей процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Основными задачами дисциплины являются

- ознакомить студентов со структурой и функциями сферы услуг, закономерностями ее развития, со стратегиями создания конкурентных преимуществ сервисных организаций, новыми технологиями в сфере услуг, элементами деловой этики и этикета;

- дать студентам необходимые знания специфики услуг как товара, создания ценности услуг на всех стадиях жизненного цикла на основе изучения поведения потребителей и принятия ими решения, через понимание теории организации обслуживания, важнейшими элементами которой являются система предоставления и система маркетинга услуг;

- научить студентов организации пространства контакта, процессу предоставления услуги в «контактной зоне» между потребителем и производителем услуг, наполнению ее содержанием, основным методам предоставления услуг и формам обслуживания, определению качества обслуживания, основным принципам разработки и создания услуг;

- подготовить научную базу для быстрой адаптации будущего специалиста к практической работе непосредственно связанной с предоставлением услуг в социально-культурной сфере или в сфере оказания технических и технологических услуг.

В результате изучения дисциплины «Сервисная деятельность» студент должен



**знать:**

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг их характеристику, теорию обслуживания;

- действующую нормативную документацию, регламентирующую правила оказания сервисных услуг;

- способы и методы согласования, оформления и доведение услуги до потребителя

**уметь:**

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

- пользоваться действующей нормативной документацией, регламентирующей правила оказания сервисных услуг;

- проводить согласование, оформление и доведение услуги до потребителя;

- устанавливать и обеспечивать необходимое качество выполнения услуги;

- проводить разработку проекта и технологии оказания услуги;

- проводить исследование возможностей и методов оказания услуги;

- формировать ассортимент услуг, с учетом потребностей населения и конкурентной ситуацией в конкретном регионе России;

- разрабатывать технологию обслуживания потребителей;

**владеть:**

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- основами профессиональной этики и этикета;

- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.

**Организация постпродажного обслуживания и сервиса**

Целью дисциплины является формирование базы знаний и практических навыков, необходимых и достаточных для организации и координации совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основ организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции;

- получение навыков разработки организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса;

- изучение основ организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису.

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- основные принципы управления договорной и рекламационной рабо-

той в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса;

- организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия;

- перспективы технико-технического аспекта развития сервисной деятельности организации;

- порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования

- технико-технические требования, предъявляемые к продукции, технологию ее производства;

**уметь:**

- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом технико-экономического и текущего производственного планирования;

- использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач;

- осуществлять сбора, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису;

- осуществлять мониторинг рынка своей продукции, проводить сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разрабатывать мероприятия (при необходимости) по доведению качества обслуживания до требуемого уровня.

**владеть:**

- навыками обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса

- навыками разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

- навыками организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий;

- навыками использования передовых методов управления, навыками нахождения и принятия ответственных управленческих решений в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции.

### **Элективные курсы по физической культуре и спорту**

Целью изучения дисциплины является: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности сотрудников и работников таможенных органов.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- понимание социальной роли физической культуры в развитии личности

и подготовке ее к профессиональной деятельности;

- знание научно-биологических и практических основ физической культуры и здорового образа жизни;

- формирование мотивационно - ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое

- самосовершенствование и самовоспитание, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;

- овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;

- обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности, определяющей психофизическую готовность студента к будущей профессии;

- приобретение опыта творческого использования физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.

По итогам изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: основы методики проведения индивидуальных и групповых занятий физической культурой различной целевой направленности, долгосрочное планирование занятий избранным видом спорта, требования по уровню физической и психофизической готовности к выполнению профессиональных обязанностей;

уметь: использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой;

владеть: навыками в проведении занятий по физической культуре для повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья, профилактики профессиональных заболеваний, подготовки к профессиональной деятельности, организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях.

### **Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.1**

#### **Права потребителей: ответственность и риски предпринимателя**

Целью преподавания дисциплины является освоение студентами теоретических, организационно-правовых и методических основ построения своей деятельности на основе закона «О защите прав потребителя» и рисков связанных с правами потребителя.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- изучение законов, которые регулируют отношения экономической ответственности между разными субъектами предпринимательской деятельности и наемными работниками на основе закона «О защите прав потребителя» и рисков, связанных с необходимостью их соблюдения;

- получение представления о месте прав потребителей и их значения в предпринимательской деятельности предприятия, уяснение необходимости и важности их изучения, а также учета в своей профессиональной деятельности.

По результатам изучения дисциплины студент должен:  
знать:

- понятие, предмет, метод, систему, принципы правового регулирования отношений с участием потребителей и источники правового регулирования защиты прав потребителей;

- требования законодательства в области защиты прав потребителей;  
- обязанности предпринимателя в правовых отношениях с участием потребителей;

- правовые последствия нарушения прав потребителей;

- формы защиты прав потребителей;

- способы противодействия недобросовестным действиям потребителей;

- административную и судебную практику по делам о защите прав потребителей.

уметь:

- оперировать юридическими понятиями и категориями в области защиты прав потребителей;

- анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними гражданско-правовые отношения с участием потребителей;

- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы о защите прав потребителей;

- правильно составлять и оформлять гражданско-правовые договоры и другие документы в рамках правовых отношений с участием потребителей.

- владеть:

- использования специальной терминологии защиты прав потребителей;

- работы с правовыми актами в сфере защиты прав потребителей;

- анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, возникающих в сфере защиты прав потребителей;

- разрешения правовых проблем и коллизий в процессе урегулирования споров с участием потребителей;

защиты сторон потребительских правоотношений во внесудебном и судебном порядках.

### **Правовое регулирование предпринимательской деятельности**

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций обучающегося в области осуществления правового регулирования предпринимательской деятельности, закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины и получение навыков практического применения гражданского, предпринимательского, административного и другого законодательства, регулирующего экономические отношения.

Задачами изучения дисциплины являются:

– дать студенту знания о правовых основах осуществления предпринимательской деятельности;

– изучение содержания основных направлений и сфер осуществления предпринимательской деятельности;

– развитие способностей у студентов самостоятельно анализировать законодательство, регулирующее правовые отношения в сфере предпринимательства; – усвоение целей, задач, основных направлений и принципов обеспечения безопасности предпринимательства;

– формирование практических навыков работы в сфере защиты прав и интересов потребителей и предпринимателей.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основные признаки и формы государства, особенности государственного и правового развития России;

- основные факторы, определяющие развитие государства и права;

- особенности права как регулятора экономических отношений, понятие и структуру правоотношений, особенности правомерного поведения и правонарушений, характеристику юридической ответственности и ее видов;

- конституционное устройство России, правовой статус личности, систему органов государственной власти и местного самоуправления;

- предмет и метод гражданско-правового регулирования экономических отношений;

- содержание гражданских прав, порядок их реализации и защиты, институт права собственности, содержание и порядок заключения гражданско-правового договора;

- основные принципы и содержание российского уголовного права; обстоятельства, исключающие преступность деяния, систему уголовных наказаний;

- содержание уголовно-наказуемых деяний, совершаемых в сфере экономики и предпринимательства;

**уметь:**

- логически грамотно выражать и обосновывать свою точку зрения по правовой проблематике, оперировать юридическими понятиями и категориями;

- анализировать и решать юридические проблемы в различных сферах экономической деятельности;

- анализировать состав преступления в сфере предпринимательства, давать толкование норм права и консультации по вопросам российского законодательства; уметь анализировать и решать юридические проблемы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности;

**владеть:**

- методами познания, необходимыми для решения задач, возникающих при выполнении профессиональных функций;

- навыками анализа, синтеза, систематизации, толкования в процессе применения правовых норм российского законодательства в различных сферах экономической деятельности.

### **Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2**

#### **Коммуникативная культура профессионала**

Основной целью дисциплины является совершенствование общей культуры речевого поведения студентов и формирование умения пользоваться русским литературным языком в различных коммуникативных ситуациях и, в первую очередь, в сфере профессиональной деятельности.

Задачами обучения является:

- мониторинг сформированности у обучаемых базовых речевых умений и навыков, а также их дальнейшее совершенствование;
- овладение правилами и приёмами публичной речи до уровня, необходимого в деловом общении;
- выработка умений и навыков, необходимых для различных видов получения информации, а также для продуцирования монологических и диалогических высказываний – устных и письменных в сфере делового, профессионального общения.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

#### **знать:**

- особенности общей культуры речевого поведения профессионала в сфере делового общения;
- основные языковые признаки и характеристики функциональных книжных стилей языка (официально-делового, научного, публицистического);
- особенности устной публичной речи в зависимости от жанра, словесного оформления выступления в сфере делового общения;
- нормы и правила речевого этикета в сфере делового общения и письменного общения по компьютерной связи Интернет

#### **уметь:**

- ориентироваться в различных речевых ситуациях, владея общенаучной и общепрофессиональной лексикой и фразеологией;
- соблюдать требования литературной нормы в устной и письменной ситуациях делового общения;
- выбирать и реализовывать языковые средства в соответствии со стилем, формой, жанром и условиями общения;
- пользоваться словарями и справочниками;

#### **владеть:**

- навыками выявления и устранения ошибок неправильного использования грамматических форм в устной речи;
- исправления ошибок, допущенных в структуре и языковом оформлении письменного текста делового характера;
- редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг.

## Русский язык и культура речи

Целью преподавания дисциплины является развитие общей культуры речевого общения, формирование умения пользоваться языком в различных коммуникативных ситуациях и сферах функционирования языка, овладение правилами и приемами публичной речи, повышение общей грамотности устной и письменной речи.

Достигаются данные цели решением следующих задач:

- изложения норм современного русского литературного языка, теоретических основ культуры речи как совокупности и системы коммуникативных качеств (правильности, чистоты, точности, логичности, уместности, ясности, выразительности и богатства речи);

- раскрытия функционально-стилистического богатства русского литературного языка (специфики элементов всех языковых уровней в научной речи; жанровой дифференциации, отбора языковых средств в публицистическом стиле; языка и стиля инструктивно-методических документов и коммерческой корреспонденции в официально-деловом стиле и др.);

- обучение сознательному и целесообразному отбору языковых средств разных уровней в устной и письменной речи;

- развития языкового чутья и оценочного отношения как к своей, так и к чужой речи;

- изучения правил языкового оформления документов различных жанров;

- повышения общей языковой грамотности студентов в устной и письменной формах речи;

- углубления навыков самостоятельной работы со словарями и справочными материалами;

- формирования открытой для общения личности, имеющей высокий рейтинг в системе современных социальных ценностей.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны:

### **знать:**

- содержание понятий «современный русский литературный язык», «культура речи», «функциональный стиль», «норма языка», «вариантность» и др.;

- основы учения о культуре речи как системе ее коммуникативных качеств;

- основные языковые признаки и характеристики функциональных стилей языка (научного, публицистического, официально-делового);

- особенности устной публичной речи, словесное оформление публичного выступления;

- языковые формулы официальных документов, правила оформления документов;

- нормы речевого этикета в сфере делового общения;

- трудные случаи орфографии и пунктуации.

### **уметь:**

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- грамотно говорить, не допуская орфоэпических, лексических и грамматических ошибок;
- использовать выразительные языковые средства в соответствии с целями и содержанием речи;
- соблюдать правила речевого этикета;
- эффективно общаться на русском языке, решая профессиональные задачи (с применением знаний основ публичного выступления, искусства убеждения собеседника);
- отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- конструктивно и умело вести спор;
- критически оценивать личные достоинства и недостатки, конструктивно реагировать на критику в свой адрес;
- моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них;
- продумывать стратегию и тактику речевого поведения;
- составлять деловые бумаги: распорядительные и инструктивно-методические документы, а также деловые письма.

**Владеть:**

- навыками стилистической правки текста и основ литературного редактирования;
- нормами устного и письменного литературного языка;
- навыками работы с различными лингвистическими словарями;
- навыками создания высказываний для публичных выступлений;
- приемами убеждающей речи;
- навыками продуктивного делового общения;
- речевыми и психологическими приемами ведения деловой беседы, переговоров, совещания, телефонного разговора;
- необходимыми знаниями составления деловых бумаг.

**Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.3**

**Автоматизация делопроизводства и документооборота на предприятиях сферы обслуживания**

Основной целью дисциплины является изучение принципов современной организации рациональной и оперативной работы по созданию и обработке огромного потока документов в организациях сферы услуг, получения практических навыков их организации и грамотного использования в процессах автоматизация делопроизводства и документооборота, формирование у обучающихся системы знаний, умений и навыков в области автоматизации процедур работы с документами на основе технологий электронного документооборота

Задачами обучения является:

- изучение сущности и основных принципов автоматизации делопроизводства и документооборота;
- получение практических навыков автоматизации делопроизводства и



документооборота на предприятиях сферы услуг.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основные принципы создания и функционирования информационных систем в политической сфере;
- основные принципы угрозы утраты электронных документов, виды электронных подписей, технологию создания электронной цифровой подписи;
- стандарты оформления деловых документов, обязательные и дополнительные реквизиты документа.

**уметь:**

- извлекать, сохранять, классифицировать документы и выборочную информацию из информационных систем и баз данных; использовать систему электронного документооборота (СЭД) для ведения корпоративной документации;
- составить деловые бумаги с использованием автоматизированных процедур создания или исполнения электронных документов.

**владеть:**

- навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения;
- практической проектной деятельности в политологии на основе ИТ;
- навыками регистрации электронного документа в СЭД, распределения ролей в работе над электронным документам в СЭД, определения доступа к документу;
- навыками использования современных технологий автоматизации делопроизводства при создании, рассылке и исполнении электронных документов.

### **Информационный менеджмент в сервисной деятельности**

Цель освоения дисциплины является формирования у студентов общих знаний и системного подхода при рассмотрении использования и внедрения различных информационных технологий и программных комплексов на объектах экономического, социального и технического плана применительно к менеджменту в сфере сервиса.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- изучение сетевых информационных технологий; формирование у будущих специалистов практических навыков в области создания, функционирования и применения информационных технологий, средств коммуникации, доступа к базам данных и базам знаний, использование современных пакетов прикладных программ, интеллектуальных технологий и систем для решения функциональных задач управления и организации системы поддержки принятия решений в сервисной деятельности;

– рассмотрение основ интеграции информационных систем и применению пакетов прикладных программ и различных информационных технологий на рабочем месте конечного пользователя в процессе обслуживания.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

– стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности в сервисной деятельности;

– проекты создания информационных систем на стадиях жизненного цикла услуги.

**уметь:**

– решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности в сервисной деятельности;

– принимать участие в управлении проектами создания информационных систем на стадиях жизненного цикла услуги.

**владеть:**

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности в сервисной деятельности;

– способностью принимать участие в управлении проектами создания информационных систем на стадиях жизненного цикла услуги.

## **Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.4**

### **Экология человека**

Основной целью дисциплины является получение соответствующей информации, способствующей оптимизации жизненной среды человека и процессов, протекающих в самом человеке как биологическом и одновременно социальном существе, человеческом обществе и среде обитания человека и общества при оказании услуг.

Задачи:

- изучить понятийный аппарат и нормативно-правовую базу экологии человека;

- обеспечить владение знаниями об экологии человека и компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- экосистемы и принципы их рационального использования,

- методы ресурсосбережения и природопользования;

- организационно-правовые средства охраны окружающей среды.

**уметь:**

- использовать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией,

- использовать методы защиты окружающей среды в профессиональной деятельности.

**владеть:**

- навыками методами выбора рационального способа снижения воздействия на окружающую среду в процессе сервисной деятельности.

### **Экологический мониторинг предприятий сервиса**

Целью дисциплины является формирование у студентов экологического мышления и умения применять методы контроля за состоянием окружающей на предприятиях сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- ознакомление учащихся с основными теоретическими концепциями и терминологическим аппаратом дисциплины;

– изучение основных этапов процесса экологического мониторинга предприятий сервиса;

– изучение нормативно-правовой базы процессов осуществления экологического мониторинга предприятий сервиса.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- о принципах организации экологического мониторинга, о экосистемах и принципах рационального природопользования;

- методы ресурсосбережения, организационно-правовые средства охраны окружающей среды.

**уметь:**

- использовать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией;

- методы защиты окружающей среды в профессиональной деятельности.

**владеть:**

- методами выбора рационального способа снижения воздействия на окружающую среду в процессе сервисной деятельности;

- навыками применения полученных знаний и умений для успешной организации своей практической профессиональной деятельности.

### **Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5**

#### **Бизнес-планирование предприятий сервиса**

Целью освоения дисциплины является формирование представления о бизнес - планировании, как важном направлении деятельности предприятия сферы услуг. Каждый работник сферы сервиса сталкивается с необходимостью проведения собственного исследования и планирования деятельности.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- выработать у студентов навыки собственно формулировки цели иссле-

дования, составления программы исследования, методикау разработки типовых разделов бизнес-плана;

- выработать у студентов навыки применения необходимого инструментария в области комплексного планирования деятельности сервисного предприятия.

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- технологии бизнес-планирования;
- бизнес-планирование как основа деятельности предприятий сервиса.

**уметь:**

- организовывать процесс планирования бизнеса;
- планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса.

**владеть:**

- навыками управления бизнес-проектами и решения практических задач в сфере услуг;
- навыками написания бизнес-планов и их последующей коррекции в связи с изменениями внешней среды сервисного предприятия.

### **Коммерческая деятельность предприятий сервиса**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов управленческого мышления, способностей решать хозяйственные, социальные и психологические проблемы с использованием современных приемов и средств в коммерческой деятельности предприятий сферы услуг;

Задачи освоения учебной дисциплины:

- сформировать базу знаний о сущности коммерческой деятельности предприятий сервиса;
- исследовать содержание и технологию оперативных процессов на предприятиях с учетом вида их хозяйственной деятельности и характера выполняемых коммерческих операций;
- дать представление о предприятии сервиса с точки зрения используемой материально-технической базы и технической оснащенности коммерческой деятельности;
- изучить организацию и технологию продаж и сервисного обслуживания клиентов;
- изучить основные направления установления и рационализации хозяйственных взаимоотношений в системе сервисных услуг, порядок установления хозяйственных связей;
- научить студентов ориентироваться в области организации коммерческой составляющей сервисных услуг.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основы организации и планирования коммерческой деятельности предприятий сервиса;

- виды управленческих решений и методы их разработки в сфере коммерческой деятельности предприятий сервиса.

**уметь:**

- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса;

- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций коммерческой деятельности предприятий сервиса, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;

- планировать и осуществлять контроль за реализацией данных мер, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий сервиса;

- оценивать эффективность коммерческих решений предприятий сервиса;

- свободно ориентироваться и со знанием дела использовать учебную, научную, справочную литературу.

**владеть:**

- умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- навыками расчетов эффективности коммерческой деятельности в сервисе;

- навыками разрешения проблемных коммерческих ситуаций, возникающих в ходе реализации сервисного продукта, мониторинга индустрии сервиса;

- умениями спланировать эффективную коммерческую деятельность предприятия сервиса.

**Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6**

**Технологии продвижения товаров и услуг**

Цель и задачи освоения учебной дисциплины. Целью освоения дисциплины является приобретение представлений о продвижении товаров и услуг, коммуникациях в сфере торговли; формирование необходимых теоретических и прикладных знаний, практических умений и навыков по организации и управлению продвижения товаров и услуг, формирование представлений о необходимости применения интегрированного подхода к инструментам продвижения товаров и услуг.

**Задачи:**

– изучить основные понятия, термины и определения в сфере продвижения товаров и услуг;

– дать понятие о методологии, методах, инструментари, средствах продвижения;

– уметь оценивать эффективность продвижения и рекламы услуг;

– выявление, формирование и удовлетворение потребностей;

– разработка и внедрение комплекса интегрированных маркетинговых коммуникаций, в том числе с использованием рекламы;

– проектирование рекламы и осуществление рекламных мероприятий в сервисной деятельности, выбор или разработка средств рекламы товаров и услуг для продвижения их на рынке;

– участие в разработке инновационных методов, средств и технологий осуществления профессиональной (коммерческой, логистической, маркетинговой) деятельности.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:  
**знать:**

– теоретические основы продвижения товаров и услуг, основные понятия, принципы и функции продвижения;

– особенности экономического поведения организаций, сферы услуг и товаров и специфику применения инструментов продвижения в зависимости от этих особенностей;

– основы анализа, оценивания, управления рисками в продвижении товаров и услуг.

**уметь:**

– генерировать, анализировать, оценивать и реализовывать идеи для организации, развития и масштабирования бизнеса;

– анализировать потребителей и определять в зависимости от типа потребителей (сегмента рынка) наиболее эффективные методы продвижения;

– взаимодействовать с государственными органами и некоммерческими организациями, партнерами, потребителями;

– выявлять, анализировать, оценивать и управлять рисками.

**владеть:**

– навыками взаимодействия с государственными органами и некоммерческими организациями, партнерами, потребителями;

– методами выбора средств продвижения, способами оценки эффективности и результативности инструментов продвижения;

– методами выбора средств продвижения, способами оценки эффективности и результативности инструментов продвижения;

– навыками анализа и оценки идей для организации, развития и масштабирования бизнеса.

### **Идентификация и фальсификация товаров и услуг**

Целью изучения дисциплины является: формирование системы знаний в области обеспечения безопасности товаров и навыков выявления опасных фальсифицированных товаров.

Основными задачами изучаемой дисциплины являются:

- изучение правовых норм в сфере обеспечения безопасности продовольственных и непродовольственных товаров;

- изучение требований основополагающих документов по подтверждению (оценке) соответствия;

- изучение порядка подтверждения соответствия товара требованиям технических регламентов, нормативных документов или условиям контрак-

тов;

- изучение системы показателей, используемых при подтверждении безопасности товаров требованиям технических регламентов;
- развитие умений выделять идентификационные признаки отдельных групп товаров в части их безопасности;
- формирование навыков выявления опасных фальсифицированных товаров;
- развитие навыков использования товарной информации в части контроля безопасности товаров.

По изучению дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основные положения законодательства в области обеспечения безопасности товаров;
- основные термины и определения в области обеспечения безопасности товаров;
- порядок подтверждения соответствия отдельных групп однородной продукции;
- требования к маркировке в части обеспечения безопасности товаров.

**уметь:**

- анализировать сертификаты соответствия, декларации о соответствии, ветеринарные сертификаты, фитосанитарные сертификаты и другие сопроводительные документы, удостоверяющие безопасность товара;
- контролировать соблюдение требований безопасности по товарной информации;
- выявлять по образцам (пробам) товаров признаки опасности, фальсификации и контрафакта.

**владеть:**

- составлением системы показателей, определяющих безопасность отдельных групп однородной продукции;
- выполнением действий по контролю документов, подтверждающих соответствия товаров требованиям технических регламентов и нормативных документов в части их безопасности;
- выявлением опасных фальсифицированных товаров на основе средств товарной информации.

### **Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.7**

#### **Профессиональная этика и этикет**

Цель освоения дисциплины является изучение содержания и принципов деловой этики как важного компонента социальной регуляции, наряду с экономикой, политикой и социальными отношениями.

Задачи дисциплины:

- понимать суть деловой этики, ее место и роль в жизни человека и общества;
- иметь представление о компонентах деловой этики и делового этикета,

их возникновении и развитии, о способах порождения нравственных ценностей, норм и знаний, о механизмах передачи их в качестве духовного опыта;

- понимать нравственную ситуацию в современном российском деловом мире, быть способным разобраться в процессах, присущих российской деловой культуре, уметь сопоставить их с духовными и нравственными процессами в других регионах мира.

- формировать прикладные знания и навыки, заключающихся в развитии у студентов элементов деловой этики и делового этикета;

- формировать у студентов желание самостоятельно изучать предмет, а также участвовать в различных областях нравственного творчества.

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

- этику сферы сервиса и услуг;

- правила речевого этикета;

- этику партнерских отношений;

- деловой имидж и его составляющие

- эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;

**уметь:**

- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

**владеть:**

- навыками применения делового этикета и международного протокола

- навыками разбираться в процессах, присущих российской деловой культуре, умением сопоставить их с духовными и нравственными процессами в других регионах мира.

- навыками применения основ профессиональной этики и этикета в организации процессов сервисного обслуживания.

### **Психология управления**

Цели изучения дисциплины является подготовка студента к овладению профессией руководителя; формированию психологической культуры управленческой деятельности; пониманию психологических факторов, влияющих на принятие эффективных решений.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются:

изучение психологических теорий, лежащих в основе менеджмента;

изучение методов анализа и коррекции личности и деятельности руководителя;

изучение методов организации управленческих мероприятий;

изучение способов самоанализа и саморазвития.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- методы психологии;

- формы делового общения и технологии оптимизации управленческих



взаимоотношений;

- совокупность явлений, составляющих основу личности.

**уметь:**

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

- применять способы психологического анализа личности в процессе управленческих взаимодействий;

**владеть:**

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе деятельности;

- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей достижения цели и преодоления трудностей в межличностных отношениях;

- навыками подбора и оценки персонала с точки зрения теоретико-методологических основ психологии управления.

### **Психология делового общения**

Целью учебной дисциплины является создание необходимой базы знаний об особенностях и структуре делового общения; его психологических аспектах; формирования у обучающихся навыков и приемов делового общения в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- сформировать базу знаний о сущности, содержании, формах делового общения;

- сформировать умения по использованию техники делового общения в работе с различными категориями людей;

- способствовать формированию профессиональной компетентности руководителя, в частности, информационно-коммуникативной;

- развивать личностные качества обучающегося, такие как коммуникабельность, эмпатия, рефлексия и др.

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

- природу делового общения;

- основные барьеры в деловом общении: барьер «авторитет», барьер «избегание», барьер «непонимание»;

- проблемы межличностного восприятия в деловых коммуникациях: роль первого впечатления, роль фактора привлекательности, речевое и бессловесное общение;

- позицию и дистанцию делового общения.

**уметь:**

- использовать полученные знания по психологии в своей практической деятельности;

- организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей;

- управлять внутригрупповыми процессами, связанными с проблемными ситуациями и межличностными конфликтами.

**владеть:**

- психологическими способами воздействия на людей;
- методами психологического подбора персонала;
- средствами и методами управления персоналом;
- навыками ведения деловых переговоров;
- методами психодиагностики при профориентации и профессиональной консультации.

**Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8****Надежность машин, приборов и оборудования в сфере сервиса**

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов достаточной базы знаний, необходимой для последующего изучения специальных дисциплин, а также в дальнейшей его деятельности непосредственно в условиях сферы сервиса.

**Задачи дисциплины:**

- сформировать представление о главных направлениях научно-технического прогресса в сфере обеспечения необходимого уровня надежности машин и приборов и комплексном подходе к проблемам повышения надежности машин и приборов;
- получить представление об основных сведениях и понятиях теории надежности;
- получить практику в решении задач обеспечения надежности машин и приборов на стадиях их проектирования, изготовления, эксплуатации, сервиса и ремонта;
- получить представление о методах испытаний на надежность.

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

- главные направления научно-технического прогресса в сфере сервиса машин, приборов и оборудования;
- основные сведения по проблемам комплексного подхода к исследованию возможных вариантов повышения надежности машин и приборов;
- основные термины, определения и понятия теории надежности;
- структуру обслуживания с учетом эксплуатационных условий и других факторов;
- основные сведения по решению задач обеспечения надежности машин, приборов и оборудования в сфере сервиса;
- варианты обеспечения оптимальной технологической структуры обслуживания с учетом индивидуальных различных предприятий сферы сервиса;
- виды испытаний на надежность машин, приборов и оборудования в сервисе транспортных средств

**уметь:**

- интерпретировать, переносить и экстраполировать имеющиеся знания по проблеме комплексного подхода к обеспечению необходимого уровня надежности машин и приборов;

- правильно осуществлять подбор вариантов обеспечения надежности машин, приборов и оборудования в сфере сервиса;
- пользоваться основными методами выделения доминирующих факторов и наиболее информативных параметров;
- выбирать подходы, средства и методы повышения уровня надежности машин, приборов и оборудования в сфере сервиса
- использовать основные сведения и понятия теории надежности.

**владеть:**

- навыками применения основных методов определения уровня надежности оборудования предприятий сферы услуг;
- навыками применения основных способов повышения надежности оборудования предприятий сферы услуг;
- навыками вероятностной оценки надежности выпускаемых машин, приборов и оборудования.

**Техническое обслуживание и ремонт машин и оборудования в сфере сервиса**

Цель освоения дисциплины является формирование знаний и умений по организации и проведению обслуживания и ремонта машин и оборудования, применяемых в сфере сервиса, позволяющих технически грамотно и экономически целесообразно решать задачи, связанные с их техническим сервисом.

**Задачи:**

- изучение систем технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования в сфере сервиса;
- изучение методов технического обслуживания и текущего ремонта систем, узлов и механизмов машин и оборудования предприятий сферы услуг;
- изучение принципов организации процессов технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования на предприятиях сферы услуг.

В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

- направления развития технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования в сфере сервиса в Российской Федерации и за рубежом;
- принципы организации системы технического обслуживания и ремонта в Российской Федерации и за рубежом;
- основы и особенности разработки технологических процессов технического обслуживания и текущего ремонта на предприятиях сферы услуг;
- средства для осуществления технического обслуживания и ремонта;
- методы организации и типизации технологических процессов технического обслуживания и текущего ремонта с учетом требований охраны труда и безопасности жизнедеятельности, а также экологической безопасности;

**уметь:**

- самостоятельно изучать современные тенденции в сфере технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования в сфере сервиса;
- проводить сравнительный анализ и давать оценку существующим и перспективным процессам технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования;
- выполнять работы по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств на предприятиях потребительской кооперации;
- работать с документацией, в том числе, самостоятельно разрабатывать необходимую документацию;
- создавать условия безопасного выполнения работ по техническому обслуживанию и текущему ремонту транспортных средств;
- проводить анализ качества работы и занятости исполнителей;

**владеть:**

- навыками поиска необходимой информации, навыками работы с нормативной и технической документацией, периодической и научно-технической литературой;
- методами выбора и разработки рациональных способов технического обслуживания и ремонта машин и оборудования;
- методами анализа и оценки процессов технического обслуживания и текущего ремонта машин и оборудования в сфере сервиса;
- методикой разработки необходимой документации.

**Контроль технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса**

Целью дисциплины «Контроль технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса» является получение основ теоретических знаний и практических навыков, обеспечивающих успешное выполнение профессиональной деятельности специалистами сервиса в области контроля технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- получение глубоких знаний законодательной и нормативно-технической документации, обеспечивающих высокий уровень выполнения профессиональных задач;
- получение навыков по методическому, информационному и техническому обеспечению проведения контроля технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса;
- определения показателей технического состояния машин и оборудования, приобретение навыков организации процессов контроля их технического состояния.

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- способы формирования требований к системам контроля технического состояния машин и оборудования;

- основные термины и определения контроля технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса;

- содержание и способы построения алгоритмов контроля технического состояния машин и оборудования;

**уметь:**

- применять методы и способы контроля технического состояния машин и оборудования в профессиональной деятельности;

- применять принципы, виды и средства контроля технического состояния транспортных средств;

**владеть:**

- навыками методического и технического обеспечения предприятий и объектов сервиса всем необходимым для контроля технического состояния машин и оборудования;

- навыками организации проведения контроля технического состояния машин и оборудования при оказании услуг.

### **Факультативы. Вариативная часть**

#### **Теория и практика кооперации**

Цель освоения дисциплины является ознакомление студентов с современным морально-этическими ценностями и принципами кооперативного движения за рубежом и в России, с правовой и экономической основой развития потребительской кооперации, с историей и современным состоянием кооперативного движения в России, регионе, мире.

Задачами освоения дисциплины является:

- изучение основных тенденций развития мирового кооперативного сектора

- изучение истории развития кооперации в России и РТ

- изучение внешних и внутренних факторов, оказавших и оказывающих влияние на кооперативное предпринимательство в мире

- анализ современных тенденций кооперативного движения в Российской Федерации

- изучение теоретических основ различных видов потребительской и производственной кооперации

- изучение основных методов организации эффективной работы различных видов кооперативов и выбора видов деятельности в соответствии с постановкой задач и с учетом специфики отраслей народного хозяйства

- изучение возможного повышения эффективной деятельности потребительских и производственных кооперативов с учетом выполнения или социальной миссией

- изучение опыта отдельных регионов России по налаживанию эффективной работы кооперативными организациями.

После изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- теоретические и исторические основы международной практики

- основные конкретные экономические, социальные, политические при-

чины возникновения потребительской кооперации.

- современные кооперативные принципы деятельности потребительской кооперации

- история развития потребительской кооперации и основные компоненты ее функционирования в России и РТ

- методику и практику создания потребительских кооперативов; роль и место в экономике России

- специфику деятельности кооперативных организаций в условиях рынка с учетом местных региональных особенностей

**уметь:**

- отличить особенности кооперативной организационно-правовой формы хозяйствования от акционерных и других форм

- применять теоретические знания в практической деятельности

- развивать многообразие форм потребительской кооперации

- разбираться в правовой основе кооперативных структур, в особенностях их содержания и хозяйственной деятельности

- формировать и обосновать свои предложения по улучшению работы потребительских кооперативов

**владеть:**

- теорией и практикой формирования и систематизирования информации об экономической и социальной деятельности потребительских кооперативов;

- навыками применения на практике кооперативных методов демократического управления и контроля для совершенствования и повышения социально-экономической эффективности деятельности различных кооперативных предприятий и организаций;

- правовыми методами и средствами в решении профессиональных проблем

- навыками анализа процессов и тенденций социокультурной среды при создании и хозяйственной деятельности кооперативных структур.