

**Аннотации учебных дисциплин в рамках образовательной
программы 43.03.01 «Севрис» (бакалавриат)**

Дисциплина: Иностранный язык

Аннотация

Трудоемкость: 7 ECTS, 252 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Программа курса иностранного языка носит коммуникативно – ориентированный характер. Цель курса – приобретение общей, коммуникативной и профессиональной компетенции. Достижение профессиональных целей предполагает расширение кругозора студентов, повышение уровня специального образования, а также культуры мышления, общения и речи. Согласно ФГОС ВПО, в результате изучения дисциплины «Иностранный язык» (английский) обучающийся должен владеть иностранным языком в объеме, необходимом для общения и получения повседневной информации.

Для приступа к изучению этой программы, студент должен владеть уровнем B-1 (intermediate level): студент должен владеть строем и интонацией (falling and rising tones) основных видов предложений (simple and compound) английского языка, владеть средствами выражения времен (present, past, future simple tenses, present and past continuous tenses, present and past perfect), модальности (can, must, may, have to), уметь бегло читать и выражать свое отношение к прочитанному тексту, уметь поддерживать короткие разговоры на бытовые темы (семья, покупки, работа, достопримечательности).

Связь с другими дисциплинами. На этом уровне обучения по возможности избегается дословный перевод, грамматические сходства с армянским или русским языками объясняются только при наличии сложных конструкций.

Дисциплина: История России

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа

Форма итогового контроля: зачет

Курс «История России» предназначен для ознакомления студентов с основными этапами исторического развития Российского государства и общества, для изучения основных исторических событий, жизни и деятельности выдающихся исторических лиц.

Цель курса «История России» - формирование у студентов целостного представления об историческом прошлом нашего Отечества в период IX – XXI вв. и складывание на основе полученных знаний профессиональных навыков и умений их применения на практике.

Задачи дисциплины

- приобретение научных знаний об основных методологических концепциях, изучения Истории России, практического опыта работы с историческими источниками и их и научного анализа.

- овладение научными методами исторического исследования, позволяющими на основе собранного материала делать обобщающие выводы по изучаемой проблеме.

- формирование – общих представлений об основных этапах исторического развития нашей страны, их специфики и знаковых событий.

Дисциплина: Русский язык

Аннотация

Трудоемкость: 7 ECTS, 252 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Общая задача обучения студентов РАУ русскому языку является комплексной, включающей в себя практическую (коммуникативную) и образовательную цели. Коммуникативная цель является ведущей, она осуществляется путем формирования у студентов необходимых языковых и речевых навыков.

Обучение речевой деятельности рассматривается как единый взаимосвязанный процесс, при котором обращается внимание на выработку как общих, так и специфических навыков и умений.

Одной из основных задач Программы является овладение русским языком специальности, чтение специальной литературы и использование ее в учебно-профессиональной деятельности.

Лингвострановедческий аспект при обучении студентов РАУ включает в себя следующие элементы:

- системное, последовательное и целенаправленное включение сведений по руссведению в процесс обучения русскому языку;
- реализацию лингвострановедения на уровне всех коммуникативных сфер обучения;
- использование лингвострановедческого потенциала, отобранного в учебных целях из списка языковых единиц с национально-культурным компонентом семантики, публицистических и художественных текстов, произведений искусства.

Студенты должны обладать следующим уровнем знаний, умений и навыков:

Знание: студент должен знать лексические и грамматические базовые нормы русского языка; принципы русского словообразования; особенности русской акцентологии и орфоэпии; стилистические нормы русского языка.

Умение: студент должен уметь осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе

информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий; уметь локально исследовать на основе существующих методик в конкретной узкой области; уметь подготовить аннотации, составлять рефераты и библиографию по тематике.

Владение: студент должен свободно владеть русским языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной и письменной коммуникации на русском языке; владеть базовыми навыками создания на основе стандартных методик и действующих нормативов различных типов текстов; владеть базовыми навыками доработки и обработки (например, корректура, редактирование, комментирование, реферирование, информационно-словарное описание) различных типов текстов; владеть нормами русской литературной и разговорной речи.

Дисциплина: Армянский язык

Аннотация

Трудоемкость: 8 ECTS, 288 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Для студентов аттестованных по армянскому языку обучение длится 2 семестра, и 3 семестра для не аттестованных. Программа практического курса армянского языка состоит из пяти разделов, каждый из которых включает в себя материал определенной области языкового общения. В программу включен также грамматический материал, необходимый для усовершенствования речевых навыков. Цели и задачи дисциплины основываются на усовершенствовании коммуникативных способностях студентов, на углубление познавательных знаний об разных сферах (литература, история, архитектура и.т.д.) многовековой культуры Армении, об межкультурных связях армянского и русского народов.

Дисциплина: Компьютерный практикум

Аннотация

Трудоемкость: 5 ECTS, 180 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет.

Курс «Компьютерный практикум» направлен на формирование начальных и базовых компетенций в области работы с данными, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета в рамках академической деятельности.

Постоянные технологические изменения, особенно в тех аспектах, которые связаны с информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ), создают предпосылки для обновления знаний и навыков в данной сфере. В этом контексте для компаний становится необходимым иметь специалистов, обладающих необходимыми навыками для успешного выполнения действий, которые они требуют на своем рабочем месте.

Курс создан с целью содействия:

- постоянного развития у людей тех навыков, которые связаны с информационными и коммуникационными технологиями,
- трудоустройства и обновления технологических навыков студентов.

Настоящий курс дисциплины «Компьютерный практикум» является целиком практическим курсом, в результате освоения данной дисциплины студенты приобретают практические навыки использования ПК и ПО. Дисциплина имеет целью формирование и развитие у будущих специалистов умений и навыков в использовании современных ИТ. Прохождение курса не только даст необходимую «компьютерную грамотность», но и привлечет слушателя к полезному и эффективному использованию возможностей компьютера. Для эффективной работы менеджеру в дальнейшем необходимо будет умение свободно пользоваться ИТ, иметь знание в области того, в какой сфере и в каких случаях, какую программу необходимо использовать. Научаться грамотно оформлять документы, научные работы, красочно представлять проекты. Подробно будут ознакомлены с инструментами программного пакета Microsoft Office (Word, Power Point). В ходе выполнения заданий научиться использовать инструментарий данных программ и в конце курса приобретут навыки работы с программами.

Дисциплина: Элективные курсы по физической культуре

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Физическому воспитанию и спортивной подготовке студентов уделяется огромное внимание. Курс физического воспитания введен в учебную программу на всех действующих в РАУ специальностях.

Занятия физической культурой и спортом проводятся не только для укрепления здоровья, всестороннего развития и спортивного совершенствования, но и в целях овладения навыками профессионально-прикладной физической подготовки для будущей производительной деятельности, а также формирования потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

Дисциплина: Маркетинг в сервисе

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Маркетинг – социальный и управленческий процесс, с помощью которого отдельные лица и группы лиц удовлетворяют свои нужды и потребности посредством создания товаров и потребительских ценностей и обмена ими друг с другом. Однако маркетинг – это гораздо больше, чем просто разновидность экономической деятельности, это философия, которая объединяет всю организацию. Цель маркетинга в том, чтобы, построив прочные, долговременные взаимоотношения с потребителями, удовлетворять их запросы с выгодой для себя.

Знания современных проблем маркетинга дают возможность правильно и своевременно управлять сложившимися рыночными ситуациями с выгодой для всей организации. Существующая современная методика управления маркетингом с сочетанием знаний исторической эволюции маркетинговой мысли даст возможность наиболее эффективно это сделать.

Требования к исходным уровням знаний и умений студентов для прохождения дисциплины. При изучении дисциплины предполагается, что студент владеет основами маркетинга, менеджмента, стратегического управления и экономической теории.

Дисциплина: Философия

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет.

Курс дает студентам понимание философии как особой формы духовной культуры, знание о ее месте и роли в обществе, о процессе становления философии, о ее основных актуальных проблемах: представление о структуре научного познания, о месте человека в мире, а так же объяснение роли философии в общественных отношениях, что должно способствовать формированию у студентов определенной мировоззренческой позиции, основывающейся на усвоенных ими философских принципах.

Цель дисциплины. Привить студентам способность к самостоятельному, рефлексивному, критическому, мышлению и умение их принимать в последующей научной, общественной, практической деятельности.

Задачи дисциплины. Посредством ознакомления студентов с исторически сложившимися философскими проблемами:

а) дать студентам знание об актуальных философских проблемах и их решениях в разных современных философских направлениях.

б) добиться понимания студентами специфических особенностей философии как одной из отличных от других (в том числе и науки) формы духовной культуры и ее связи с их специальностью.

в) способствовать становлению у студента определенной мировоззренческой позиции

Дисциплина: Безопасность жизнедеятельности

Аннотация

Трудоемкость: 1 ECTS, 36 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» изучает общие опасности, угрожающие каждому человеку, и разрабатывает способы защиты от них в любых условиях. В данном курсе рассматриваются вопросы безопасности во всех аспектах жизнедеятельности человека: принципы, методы и устройства, применяемые для обеспечения безопасности труда; методы, системы и устройства, необходимые для профилактики травматизма и профессиональной заболеваемости, а также прогнозирование, предупреждение и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального характера.

Цели и задачи преподавания дисциплины: ознакомление студентов с принципами, методами и устройствами, применяемыми для обеспечения безопасности труда, освоение методов, систем и устройств, необходимых для профилактики травматизма и профессиональной заболеваемости.

Основные методы проведения занятий: лекции, практические занятия.

Краткое содержание курса: производственная среда и безопасность жизнедеятельности; микроклимат производственных помещений; защита от вибрации, шума, ультра- и инфразвука; химически опасные вещества; химически опасные объекты; химическое оружие; радиационно-опасные объекты; защита от ионизирующих излучений; воздействие электромагнитных полей и лазерного излучения; обеспечение безопасности при работе с оргтехникой; производственное освещение; опасность статического электричества; электробезопасность; инфекционные заболевания; ожоги; безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях.

Дисциплина: Экономика РА

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Курс предназначен для студентов четвертых курсов экономических специальностей. Состоит из 12 тем и представляет собой междисциплинарный анализ эффективности деятельности институтов в различных сферах государственного регулирования экономики.

Требования к исходным уровням знаний и умений студентов: Базовые знания по следующим дисциплинам: экономическая теория, финансы, финансовые институты, банковское дело, государственные и муниципальные финансы, налоги и налогообложение и др.

Цель дисциплины: курс направлен на формирование практических знаний и умений в области анализа и оценки экономической политики государства.

Задачи дисциплины: обобщить знания, полученные ранее по широкому спектру базовых, теоретических, инструментальных дисциплин экономического направления; привить способности в области комплексного макроэкономического анализа, выявления институциональных направлений развития систем государственного регулирования экономики.

Дисциплина: История Армении

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Курс истории Армении предназначен для студентов первых курсов неисторических факультетов. Курс прослеживает социально-политическое, государственно-правовое, духовно-ментальное, культурное развитие армянского народа, создающее национально-историческую специфику. Курс представляет собой синтез историй политической, экономической, культурной. Эти направления находятся в прямой и тесной взаимосвязи. Курс направлен на формирование у студентов знаний, способствующих не только пониманию многовековой истории армянского народа, но и задач, стоящих перед современным армянским обществом в эпоху глобализации, выработке чувствительного к гуманизму мировоззрения, осознание ими современных целей общественной жизни.

Необходимо, чтобы студенты осознали, что достижение этих ценностей возможно только благодаря постоянной борьбе за решение основных экономических, социальных и политических вопросов. В экономической сфере – за экономическую эффективность, в социальной – достижение социальной справедливости, в политической – развитие демократии, ее институтов, гарантии прав и свобод человека. В Армении это процесс особенный. Находясь на перекрестке торговых дорог, стыке культур и цивилизаций, являясь ареной многочисленных войн Армения имеет исторические особенности.

Дисциплина: Экономика

Аннотация

Трудоемкость: 7 ECTS, 252 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

На лекциях предполагается изложение теоретических основ микроэкономики, а в рамках практических занятий запланировано решение задач, проведение перекрестного опроса, промежуточного тестирования, а также ответы на контрольные вопросы.

В ходе подготовки к практическим занятиям студенты осваивают и закрепляют базовые понятия – по основной литературе, а также по заинтересовавшим их темам – по дополнительной.

Студентам оказывается также помощь в самостоятельном изучении материала, проводится

дополнительное разъяснение наиболее трудных вопросов в индивидуальном порядке.

В самостоятельную работу студентов входит освоение части материала, предназначенной для самостоятельного изучения, выполнение домашних заданий в процессе подготовки к семинарским занятиям с решением соответствующих задач и ответами на вопросы тестов.

В ходе лекций детально рассматривается роль государства в экономике, особенности денежно – кредитной и налогово – бюджетной политики, а также роль денег и банковской системы в экономике. После изучения указанных тем анализируется макроэкономическая политика в открытой экономике, в частности, роль платежного баланса и методы его регулирования, а также особенности валютной политики. Отдельные темы посвящены современным стратегиям экономического развития и международному сотрудничеству.

Лекции предполагают интерактивный формат общения, позволяющий студентам задавать вопросы, выносить на обсуждение актуальные в рамках тем дисциплины вопросы, принимать непосредственное участие в процессе освоения новой информации.

Цель данного курса – сформировать у студентов основы экономического мышления, дать знание базовых микроэкономических понятий и моделей, выработать умение с их применением решать конкретные задачи, привить способность и желание самостоятельной работы с литературой.

Цель дисциплины: дать студентам общее представление о макроэкономической теории и проблемах макроэкономической политики.

Задачи дисциплины:

- Изучение механизма функционирования национальной экономики;
- Анализ основных макроэкономических показателей и их взаимосвязей;
- Развитие навыков пользования статистическими данными и практического анализа динамики макроэкономических процессов.

Дисциплина: Иностранный язык (профессиональный)

Аннотация

Трудоемкость: 16 ECTS, 576 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет

Сервис помимо огромного экономического значения играет большую роль в расширении границ взаимопонимания и доверия между людьми разных культур, а это предполагает общение с разными культурами, и следовательно, очень важно знание иностранных языков.

Цель освоения дисциплины: Умение общаться на иностранном языке в сфере туризма.

Задача освоения дисциплины: Преодолеть языковые барьеры и свободно общаться на иностранном языке.

Дисциплина: Менеджмент в сервисе

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Курс «Менеджмент в сервисе» представляет собой систематическое изложение научных основ управления. Нацелен на изложение в тесной взаимосвязи общетеоретического знания и практического опыта в области управления. В курсе раскрывается содержание основных категорий управления, излагается эволюция управленческой мысли, характеризуются внешняя и внутренняя среда организации, описываются функции, связующие процессы и методы управления, а также излагаются основные положения теорий групповой динамики, власти, лидерства.

Цель дисциплины: курс направлен на формирование теоретических и практических знаний в области управления.

Задачи дисциплины: сформировать у слушателей представления и определенные знания о теории и практике управления. Способствовать развитию взгляда на управление организацией как на деятельность, обеспечивающую гибкое поведение организации в динамично изменяющейся среде, позволяющее ей при этом достичь своих целей. Выработать умения и навыки управленческой деятельности работы в группе, организации групповой работы, принятия управленческих решений в различных ситуациях.

Дисциплина: Основы предпринимательства

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью освоения дисциплины «Основы предпринимательства» является получение теоретических знаний и практических навыков студентами в области предпринимательской деятельности в условиях рыночной экономики. В процессе изучения данной дисциплины студенты приобретают знания и навыки в вопросах выбора сферы и организационно-правовой формы предпринимательской деятельности, овладевают функциями и основными принципами ведения предпринимательской деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Основы предпринимательства» являются:

- научить понимать процесс ведения предпринимательской деятельности, бизнес-планирования, анализа предпринимательской деятельности;
- научить определять и характеризовать влияние внешней среды и конъюнктуры на предприятие.

Студент должен:

Знать:

- содержание и суть предпринимательства;
- виды и формы предпринимательской деятельности;
- основы формирования культуры предпринимательства;
- принципы этического делового поведения предпринимателя

Уметь:

- формулировать банк предпринимательских идей и цели предпринимателя;
- составить бизнес-план;
- создать предпринимательскую единицу и организовать ее деятельность.

Владеть:

- специальной терминологией;
- основными формами экономического сотрудничества;

ГОО ВО Россйско– Армянский (Славянский) университет

– принципами и методами оценки эффективности предпринимательской деятельности

Дисциплина: Финансовая математика

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Основная цель изучения дисциплины – формирование представления об основных понятиях и методах финансовой математики, о принципах построения и анализа математических моделей финансовых операций, базовых элементов финансовых моделей: временная и денежная шкалы, финансовые события и потоки, финансовые активы и финансовые сделки. Формирование базовых навыков построения и анализа детерминированных моделей кредитных операций для двух основных финансовых схем: схемы простых и сложных процентов.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- принципы построения финансовых моделей кредитных сделок;
- методы анализа схем погашения долга;
- методы анализа многопериодных финансовых сделок;
- методы анализа эффективности кредитных операций.

Уметь:

- формализовать задачи финансового анализа;
- рассчитывать простейшие кредитные сделки
- составлять и решать уравнения баланса сложных финансовых операций
- преобразовывать потоки платежей в схемах простых и сложных процентов.
- Выполнять эквивалентные преобразования различных видов процентных ставок.

Иметь навыки:

- формализации задач анализа финансовых операций;
- расчета и оценки эффективности различных кредитных сделок.

Дисциплина: Основы бухгалтерского учета в сфере услуг

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Предметом изучения курса “Основы бухгалтерского учета” является теория и практика ведения бухгалтерского учета в сфере услуг. Задачей курса является формирование у студентов комплекса теоретических и практических знаний в области бухгалтерского учета. Рекомендуется следующая последовательность в изучении курса: ознакомиться с программой курса; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, публикациям в журналах, монографической литературе, нормативным документам, стандартам бухгалтерского учета.

Обязательным условием закрепления и углубления знаний является участие студентов в семинарах, а также решение типовых задач, тестов, разбор хозяйственных ситуаций и составление основных финансовых отчетов.

Целью преподавания данной дисциплины является формирование у студентов знаний в области организации и порядка составления финансовой отчетности в сфере услуг.

Задачами изучения дисциплины являются:

- ознакомление с принципами бухгалтерского учета
- рассмотрение форм ведения бухгалтерского учета;
- определение взаимосвязи финансового учета и налогового учета;
- рассмотрение возможных способов составления финансовой отчетности;
- ознакомление с основными стандартами составления финансовой отчетности в сфере услуг.

В результате изучения курса «Бухгалтерский учет» студенты должны:

- знать основные принципы учета в сфере услуг; порядок составления отчета о финансовом положении компаний, отчета о финансовых результатах, отчета о движении собственного капитала, отчета о движении денежных средств по национальным бухгалтерским стандартам; основные приемы и методы учета доходов и расходов; порядок представления полного пакета финансовой отчетности в компаниях предоставляющих услуги.

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- уметь применять полученные теоретические знания для ведения регистров бухгалтерского учета; аналитических регистров финансового учета; составления финансовых отчетов с применением информационных технологий.

Дисциплина: Иностранный язык (второй)

Аннотация

Трудоемкость: 8 ECTS, 288 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет

Программа среднего уровня (Б1) иностранного языка для студентов носит коммуникативно-ориентированный характер. Его задачи определяются коммуникативными потребностями обучаемых. Цель курса – приобретение общей и коммуникативной компетенции. Коммуникативная компетенция включает лингвистический, социокультурный и прагматический компоненты. Соответственно, надо уметь соотносить языковые средства с конкретными сферами, ситуациями, условиями и задачами общения. Достижение профессиональных целей предполагает расширение кругозора студентов, повышение уровня образования, а также культуры мышления, общения и речи. На данном этапе обучения языка особое внимание уделяется развитию культуры речи обучающихся. Основной целью дисциплины является отражение важнейших этапов обучения студентов различным видам речевой деятельности: аудирование, чтение, говорение и письмо, в процессе приобретения иноязычной профессиональной компетенции. Целью также является обучение студентов активному владению иностранным языком, т.е. умению адекватно намерению и ситуации общения выражать свои мысли на иностранном языке и понимать мысли, выраженные или выражаемые на данном языке, самостоятельно работать с иностранным языком после окончания вуза.

Дисциплина: Публичное выступление и навыки презентации

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Цель курса - изучение основных компонентов параметров техники речи при публичных выступлениях, а так же их отработка и закрепление навыка выступления в многочисленных практических упражнениях. В результате изучения дисциплины студенты будут четко понимать то, как стоять, как жестикулировать, как смотреть в зал, как подготовить свой голосовой аппарат, как передвигаться по аудитории, как зажечь, вдохновить слушателей, как отвечать на вопросы из зала; проработают основные имеющиеся минусы: слова-паразиты, жесты-паразиты, монотонность, отсутствие контакта со слушателями и т. д.; смогут использовать навык «светской беседы» для налаживания отношений как с аудиторией, так и с потенциальными покупателями ваших услуг (например, при продажах); усилят состояние легкости, уверенности, комфорта, спокойствия при публичных выступлениях (при коммуникации с клиентами/покупателями); будут четко понимать то, как аргументировать свою позицию, как задавать вопросы в зал, как работать с трудной аудиторией, как контролировать свое невербальное сообщение, как выступать в паре с партнером, как передвигаться по аудитории, как держать смысловые паузы, как читать незнакомый текст; смогут уметь быстро подготовить речь и качественно выступить в таких жанрах, как «убеждающее выступление», «рассказывание историй».

Дисциплина: Финансы

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цель дисциплины - создать условия для усвоения студентами базовых теоретических знаний в области финансов, сфер и звеньев финансовой системы, финансовых отношений государства, организаций и домашних хозяйств, эффективного управления финансами в рыночных условиях, приобретения опыта в решении задач финансового характера.

Краткое содержание дисциплины. Предпосылки возникновения финансов, этапы развития финансовой науки, эволюция теоретических взглядов на сущность и функции финансов. Специфические признаки финансов, финансовые операции, финансовые ресурсы и источники их формирования. Понятие финансовой системы, ее сферы и звенья. Финансовый механизм. Финансовая политика: сущность, объекты, субъекты, принципы формирования и классификация. Организация управления финансами. Функциональные элементы управления финансами. Органы управления финансами. Содержание финансового прогнозирования и планирования. Виды прогнозов и планов. Методы финансового прогнозирования и планирования. Финансовый контроль: сущность, элементы, объекты и субъекты, принципы и этапы реализации. Классификация финансового контроля. Государственный финансовый контроль.

Государственные и муниципальные финансы. Финансовые ресурсы органов государственной власти и местного самоуправления, направления их распределения. Бюджетная система и принципы ее построения. Финансы домашних хозяйств. Структура финансовых ресурсов домашних хозяйств, источники их формирования и направления распределения. Управление финансами домашнего хозяйства. Особенности организации финансов индивидуальных предпринимателей. Финансы организаций. Особенности формирования и распределения финансовых ресурсов коммерческих организаций разных организационно-правовых форм. Финансовые ресурсы некоммерческих организаций, источники их формирования и направления распределения. Управление финансами коммерческой и некоммерческой организации

Дисциплина: Социология

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Цель изучения дисциплины заключается в формировании развитой мировоззренческой культуры как основы самосознания, самоопределения и самореализации личности гражданина и специалиста.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- основных этапов развития социологической мысли и современных направлений социологической теории;
- общества как социальной реальности и целостной социокультурной системы;
- социальных институтов, обеспечивающих воспроизводство общественных отношений;
- социальной структуры общества, культурно-исторических типов социального неравенства и стратификации;
- социологического понимания личности, её социализации, социальных взаимодействий;
- межличностных отношений в группах, особенностей формальных и неформальных отношений.

Краткое содержание. История социологии. Методы социологических исследований, Социальные взаимодействия, социальный контроль и массовое сознание, Общество: типология обществ и социальные институты, Мировая система и процессы глобализации, Социальные группы и общности, Социальная стратификация и мобильность, Социальные изменения, культура как фактор социальных изменений, Личность и общество.

Дисциплина: Связи с общественностью и реклама в сфере торговли

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цели дисциплины:

- изучение связей с общественностью как социального феномена;
- ознакомление с основными технологиями связей с общественностью в контексте их применения в сфере туризма и услуг.

Задачи дисциплины:

- изучение роли связей с общественностью в различных сферах, правовые основы PR;
- усвоение основных теоретических положений и методологических установок, раскрывающих сущность и содержание связей с общественностью, как социального феномена;
- освоение основных технологий связей с общественностью;
- формирование навыков применения знаний по проблематике связей с общественностью;
- освоение приемов создания позитивного имиджа организации;

Уровень освоения содержания курса должен позволять студентам ориентироваться в вопросах социальных, экономических и политических причин возникновения и развития связей с общественностью, как профессии. Владеть основами методологии связей с общественностью на уровне, позволяющем осуществлять основные виды профессиональной деятельности.

После прохождения дисциплины студент должен:

Знать:

- основы теории связей с общественностью, способствующие формированию методологической базы для дальнейшего обучения сфере туризма и услуг;
- сущность деятельности по связям с общественностью, этические нормы применения инструментов связей с общественностью;
- основные профессиональные термины и понятия;
- основные методы и принципы исследования связей с общественностью;

- функции специалиста по связям с общественностью;
- основы управления общественными отношениями в различных сферах деятельности;

Уметь:

- составлять комплексную характеристику и выделять ключевые факторы формирования общественного мнения, как социального феномена с учётом региональных исторических, политических, демографических, культурных особенностей;
- владеть основными технологиями связей с общественностью;
- быть готовым к участию в научных дискуссиях на профессиональные темы;
- применять методы исследования общественного мнения;
- составлять программы действий;
- организовывать рабочие мероприятия по связям с общественностью и рекламой;

Дисциплина: Мерчандайзинг

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Цель освоения учебной дисциплины «Мерчандайзинг» заключается в формировании системы знаний о мерчандайзинге как инструменте представления и продвижения потребительских товаров в торговом предприятии.

Для достижения указанной цели должны быть решены следующие **задачи**:

- овладение основным понятийным аппаратом, используемым в учебной дисциплине «Мерчандайзинг»;
- изучение психологии поведения различных категорий покупателей в магазине;
- изучение правил и законов мерчандайзинга;
- анализ внешних факторов, влияющих на привлекательность и конкурентоспособность торгового предприятия (месторасположение, внешний вид и территория вокруг магазина);
- изучение принципов оптимизации торгового пространства и управления магистралью покупательских потоков в магазине;
- раскрыть принципы эффективной выкладки и эффективной презентации товаров в торговом зале;
- проанализировать степень влияния элементов атмосферы магазина на принятие решения о покупке.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- понятие, цели и задачи мерчандайзинга в условиях рыночных отношений;
- основные правила и законы мерчандайзинга и условия их применения;
- психологические аспекты поведения различных категорий покупателей в магазине;
- принципы эффективной выкладки потребительских товаров;
- элементы микромира магазина.

Уметь:

- применять в работе основные правила и законы мерчандайзинга;

- анализировать эффективность основных элементов мерчандайзинга и принимать меры по её повышению;
- правильно размещать и представлять товары в торговом зале;
- создавать приятную атмосферу в местах продажи для повышения конкурентоспособности предприятий;
- определять проблемные места и направления совершенствования торгового процесса и обслуживания покупателей в магазине.

Владеть:

- терминологией в области мерчандайзинга;
- необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками для организации внешнего и торгового пространства магазина в соответствии с концепцией мерчандайзинга в розничном торговом предприятии.

Дисциплина: Управление персоналом на предприятиях сервиса

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Цель изучения дисциплины: Освоение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения на предприятиях торговли

Краткое содержание: Теория и методология управления персоналом торгового предприятия. Кадровая политика торгового предприятия. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития торгового предприятия. Планирование человеческих ресурсов торгового предприятия. Подбор, отбор и найм персонала торгового предприятия. Адаптация персонала торгового предприятия. Управление деловой карьерой персонала торгового предприятия. Мотивация персонала торгового предприятия. Межличностные отношения в трудовом коллективе трудового предприятия

Студент должен:

Знать:

- содержание работы по управлению персоналом торгового предприятия
- механизм работы кадровых служб торгового предприятия
- содержание функций по управлению персоналом торгового предприятия

Уметь:

- организовывать работу кадровой службы торгового предприятия
- определять потребность в обучении персонала и организовать процесс оценки персонала торгового предприятия
- применять современные методы управления, оценки эффективности управления персоналом

Владеть:

- навыками организации и координации работы исполнителей
- навыками разработки системы адаптации персонала торгового предприятия
- методами оценки и аттестации персонала
- навыками стимулирования и контроля профессиональной деятельности

Дисциплина: Управление рисками

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет

Краткое содержание: Сущность риска как экономической категории. Показатели риска и методы его оценки. Вероятностный подход к анализу рисков Управление совокупным риском деятельности предприятия. Рисканализ инвестиционных проектов. Финансовые решения в условиях риска. Принятие решений в условиях неопределенности и риска. Сущность и содержание риск-менеджмента. Методы управления предпринимательскими рисками

Цель дисциплины: получение студентами базовых теоретических и методологических знаний анализа, оценки и управления рисками, а также основ разработки и принятия управленческих решений в условиях неопределенности и риска, характерных для функционирования современных предприятий.

Дисциплина: Конфликтология

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Краткое содержание: Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов. Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности. Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта. Стили поведения и модели реагирования в конфликте (К. Томас, Килман). Методы анализа конфликтов. Причины и виды конфликтов в организации. Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Понятие управления конфликтом. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;
- теоретические основы и закономерности возникновения, предупреждения и регулирования конфликтов различных видов;
- теоретические проблемы конфликтов;
- историю отечественной конфликтологии;
- междисциплинарные особенности конфликтологии;
- психологию конфликта и пути его благоприятного разрешения в различных сферах деятельности;
- виды, динамику и механизмы развития конфликтов;
- способы реагирования в конфликтных ситуациях;
- практические основы прогнозирования и предотвращения конфликтов;
- механизмы поведения людей и психологические основы скрытого управления людьми.

Уметь:

- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов;

- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в различных сферах;
- определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в различных сферах;
- определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов;
- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

Владеть:

- навыками формирования общественного мнения по актуальным проблемам социальной среды;
- практической диагностики конфликтности, типов конфликтных личностей, агрессивности людей;
- определения конфликтности речи человека по устным и письменным выступлениям;
- диагностики стадий развития конфликта;
- конструктивной критики, ведения бесед и переговоров;
- навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Дисциплина: Экономика впечатлений

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Содержание дисциплины состоит из тем. охватывающих следующий круг вопросов: теория и методология экономики впечатлений: Экономика впечатлений как научная дисциплина и предпосылки её становления, особенности экономики впечатлений, характерные черты, впечатления как предмет экономического анализа; туризм как направление реализации экономики впечатления: турист и его потребительское поведение. Впечатление как «потребительская цель». Новые потребительские ценности. Туристское пространство – основа формирования туристского впечатления. Тренды в системе глобального туризма. Туристское впечатление как особый туристский продукт. Туристский продукт, услуга, впечатление. Поведенческая компонента туристского опыта. Процесс приобретения туристского опыта. Туристский опыт как условие формирование туристского впечатления. Место впечатлений в системе потребностей. Схема удовлетворения потребности при экономике услуг. Изучение международного опыта по формированию впечатлений.

Цель дисциплины – усвоение студентами теоретических знаний, формирование умений и практических навыков в области инновации и организации туристских услуг концепции инновационного проектирования, работа с эмоциональной сферой, выявление эмоциональных рынков в туристской индустрии, формирование знаний об основных видах и типах услуг, которые являются инновационными для сферы туризма.

Задачи:

- раскрыть основные направления и тренды индустрии туризма;
- дать основополагающие принципы бизнес- планирования;
- сформировать умение оценивать бизнес-идеи, разрабатывать бизнеспланы создания нового бизнеса;
- способствовать развитию навыков оценки новых рыночных возможностей;
- способствовать освоению и владению методами и приемами;

- способствовать развитию навыков оценки и осуществления технико-экономического обоснования инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях.

Для успешного изучения дисциплины «Экономика впечатлений» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня;
- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности;
- способность к самоорганизации и самообразованию;
- умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов;
- способность применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации и работать с компьютером как со средством управления информацией;
- способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка.

Дисциплина: Деловые переговоры

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Цель дисциплины заключается в формировании системного представления и получении знаний и практических навыков в области организации и ведения деловых переговоров, в развитии умений работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения в процессе осуществления коммуникаций в деловой среде

Задачи дисциплины:

- формирование коммуникационной составляющей делового общения;
- формирование технологии базовых мероприятий управления информационным пространством;
- изучение содержания и структуры процесса деловой коммуникации;
- овладение современными технологиями предотвращения конфликтов;
- освоение профессиональных приемов и навыков деловой коммуникации для достижения поставленных целей в деловой сфере;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- литературные, методические и нормативные источники в области организации коммуникационных процессов;
- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций. определение и функции общения; структуру общения и коммуникаций; стили общения и формы деловых коммуникаций;

2) Уметь:

- организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;

-организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.

-применять основные законы общения; преодолевать коммуникационные барьеры;

-вести деловую беседу и деловые переговоры;

-вести подготовку и проводить совещания, консультации и беседы.

3)Владеть

-современными технологиями коммуникаций;

-методами формирования и поддержания этичного климата в организации;

-навыками деловых коммуникаций;

Дисциплина: Корпоративное управление

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цель дисциплины: Формирование у будущего специалиста готовности к профессиональной деятельности в условиях конкурентной среды и соблюдения принципов корпоративного управления.

Краткое содержание: Корпоративные структуры в Российской экономике: механизм формирования и функционирования. Оценка эффективности рисков создания корпораций. Корпоративное управление: сущность и роль в защите прав собственности. Модели корпоративного управления: зарубежный и российский опыт. Механизм реализации принципов корпоративного управления. Роль и место совета директоров в управлении акционерной собственностью. Высшее исполнительное руководство в системе корпоративного управления. Особенности корпоративного управления на предприятиях с государственным участием. Взаимодействие корпораций с внешней средой. Социальная ответственность корпораций.

Дисциплина: Сервисная деятельность в туризме

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Методика преподавания дисциплины “Сервисная деятельность в туризме” строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции и семинарские занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда.

С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт.

В результате освоения дисциплины “Сервисная деятельность в туризме” студенты должны знать

- характеристику услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию услуг в республике Армения ;
- специфику функционирования рынка услуг;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг
- методы сбора, хранения, обработки и анализа информации, информационно-методического обеспечения, применяемыми в сервисной и туристской деятельности
- основные понятия, термины и определения в области технологии обслуживания организации бизнеса в объектах туристской деятельности;
- приёмами и методами формирования системы межличностного общения;
- основные причины жалоб и конфликтов;
- способы платежей.
- правила оформления расчётов за обслуживание и оказание услуг;
- правила обслуживания посетителей;

- профессиональную этику, поведение и культуру общения;
- эстетику внешнего облика работника сферы обслуживания;

Должны уметь

- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- анализировать и оценивать социально-культурную, сервисную, туристскую деятельность, рынки социально-культурных и туристских услуг, продвижение и доведение услуг до потребителей;
- прогнозировать результаты социально-культурной и туристской деятельности, конъюнктуру рынков и номенклатуру услуг;
- применять нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма;
- организовывать и планировать деятельность организации (предприятия) по комплексному обслуживанию клиентов (потребителей) с целью удовлетворения потребностей в услугах социально-культурного сервиса и туризма;
- формировать и управлять процессами социально-культурного сервиса и туризма, осуществлять реализацию проектов и планов, их продвижение и реализацию на рынке услуг;
- пользоваться системами моделирования процессов социально-культурного сервиса и туризма, проектировать модели инновационных технологий с учётом вида сервисной или туристской деятельности.
- общаться с гостями;

Целью курса "Сервисная деятельность в туризме" является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг в туризме.

Дисциплина: Сервисология

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью освоения учебной дисциплины являются: формирование у студентов знаний о человеке, основных потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, освоение подходов к человеку в сфере сервиса, формирования готовности к работе в контактной зоне с потребителем.

Задачи курса:

- Изучить основные понятия и категории дисциплины: «сервис», «человек», «потребность», «услуга» «индивид», «личность», «контактная зона»;
- Исследовать основные подходы к индивиду, личности, анализу ее потребностей, особенностям мотивации в процессе потребления товаров и услуг;
- Проанализировать понятия «потребность» и «сущность рассмотрения человека» в исторической ретроспективе.
- Сформировать у студентов знания о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества;
- Рассмотреть принципы и основные модели потребительского поведения, инструменты и технологии подходов к потребителю в сфере сервиса;
- Овладеть приемами определения типологии потребителя, организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны.
- Осуществить анализ и дать характеристики методам работы с возражениями потребителей, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством сервисных услуг, установить взаимосвязь между элементами личностной типологии потребителей, и принципами коммуникации с ними в процессе оказания услуг .

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: Выпускник должен обладать готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, уметь организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя организовывать сервисную деятельность с учетом

требуемого качества обслуживания; владеть приемами взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания.

Дисциплина: Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у студентов актуальной и целостной системы теоретических знаний и практических навыков по правилам техники безопасности и охраны труда, необходимых специалисту сферы туризма и гостеприимства; создание у студентов системного и максимально реального представления о возможных опасностях и угрозах в сфере туризма и гостеприимства, освоение студентами практических умений и представлений о методах, необходимых для их выявления, устранения и борьбы с последствиями.

Задачами курса является:

- формирование у студентов необходимой теоретической базы в области охраны труда и техники безопасности;
- формирование у студентов представления об особенностях и значении охраны труда и техники безопасности в сфере туризма и гостеприимства;
- получение целостного представления о последствиях ненадлежащих мер по охране труда (в экономическом, физическом и психологическом аспектах);
- обеспечение оптимальным уровнем подготовленности студентов в области охраны труда и обеспечения безопасности в индустрии туризма гостеприимства, а также применения полученных знаний, работая по специальности;
- ознакомление с общими требованиями безопасности и трудового законодательства в области охраны труда;
- ознакомление студентов с правилами электробезопасности, пожарной безопасности, эргономики, знаков безопасности, первой доврачебной помощи, факторами риска.
- формирование у студентов представления об оценке рисков и мерах по их снижению (управлению) в организациях сферы гостеприимства;

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- изучение основных концепций, понятий, принципов, норм и тенденций в области охраны труда;
- формирование представления о концепции системы охраны труда;
- формирование профессиональной культуры в процессе выполнения теоретических и практических заданий по дисциплине.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- понятийный аппарат, основу и сущность дисциплины;
- действующее законодательство, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда;
- механизмы и технологии обеспечения безопасности обслуживания в сфере туризма и гостеприимства;
- факторы риска и правила обеспечения безопасности туризма;
- иерархию мер по контролю над рисками.

уметь:

- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг;
- организовать защитные мероприятия при возникновении несчастных случаев и чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и информационную безопасность деятельности организаций сферы гостеприимства, оказывать необходимую доврачебную помощь;
- проводить анализ несчастного случая и составлять схемы причинно-следственных связей.

Дисциплина: Техника и технологии в сервисной деятельности

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью освоения дисциплины «Техника и технология в сервисной деятельности» является – ознакомление студентов с основными понятиями в области техники и технологии в сервисной индустрии, принципами работы и использования техники и технологии на сервисном предприятии, а также изучение теории и практики организации туристской деятельности на основе использования современных технических средств и технологий.

Для достижения поставленной цели в рамках учебной дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение истории развития технических средств в сервисной деятельности;
- рассмотрение основных видов сервисных технологий;
- выявление основных направлений технического прогресса в сервисе;
- выявление особенностей и задач технического и технологического оснащения предприятий сервиса;
- изучение современных технологий в сервисной деятельности (информационные технологии, технологии продаж и обслуживания клиентов, инновационные способы организации продаж, произведения расчетов с клиентами и партнерами и т.д.);
- рассмотрение возможностей использования технических средств в оказании сервисных услуг.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих

- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

В результате изучения дисциплины студент должен

Знать: тенденции развития сервисного бизнеса в различные исторические периоды в связи с развитием техники; основные направления применения современных технологий и технических достижений; особенности технического оснащения предприятий сервиса; основные разновидности современных технологий, применяемых на предприятиях сервиса; современные направления развития и пути оптимизации управленческих и производственных процессов на предприятиях сервиса; специальную терминологию.

Уметь: организовывать деятельность сервисного предприятия с применением средств современной техники; пользоваться техническими средствами в оказании сервисных услуг; применять современные технологии с учетом специфики сервиса; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя.

Владеть: навыками использования техники и технологии в сервисной деятельности, а также разработки и реализации сервисных и технологических программ; навыками выбора направления развития и путей оптимизации управленческих и производственных процессов на сервисных предприятиях; навыками применения современных технологий с учетом специфики сервиса.

Дисциплина: Профессиональная этика и этикет

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Содержание

Сущность профессиональной этики. Взаимосвязь этики и этикета. Основные элементы делового этикета. Невербальные средства общения. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Правила поведения в общественных местах. Деловой этикет сервисной деятельности. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Профессиональная этика работников сферы туризма.

Реализуемые компетенции:

- ОК-8 способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;
- ПК-4 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
- ПК-10 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Результаты освоения дисциплины

знать:

- этику сферы сервиса и услуг;
- этику партнерских отношений;
- эстетику обслуживания;
- профессиональную этику и этикет;

уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;

владеть:

- основами профессиональной этики и этикета;

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.

Дисциплина: Основы гостеприимства

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: экзамен

Целями освоения дисциплины "Основы гостеприимства" является изложение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования индустрии гостеприимства, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных и ресторанных услуг, основами организации функционирования предприятий сферы гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий и категорий;
- ознакомление студентов с историей сферы гостеприимства;
- рассмотрение структуры индустрии гостеприимства;
- формирование понимания о современном состоянии рынка услуг гостеприимства и перспективах его развития.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать: содержание ключевых понятий и категорий сферы гостеприимства;
2. должен уметь: обладать теоретическими знаниями об истории развития сферы гостеприимства, о структуре сферы гостеприимства, особенностях предприятий питания и культурно-развлекательного комплекса
3. должен владеть: основами теории и практики сферы гостеприимства применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства.

Дисциплина: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» – формирование системы теоретических знаний и практических навыков в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса (ПК-11);
- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК15).

В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие навыки:

Знать: основы организации контактной зоны предприятия сервиса; основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; основы организации и планирования инновационных проектов в сфере сервиса.

Уметь: формировать организационную стратегию при реализации процесса сервиса, формировании клиентурных отношений; анализировать данные, получаемые из различных источников социально-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта, функциональные и аналитические зависимости, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса; планировать инновационные проекты в сфере сервиса с учётом национально-региональных и демографических факторов.

Владеть: навыками организации контактной зоны предприятий сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; методами организации и планирования инновационных проектов в сфере сервиса.

Дисциплина: Информационные технологии в сервисе

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цели освоения дисциплины:

а) формирование системы знаний о современных видах информационных технологий и систем; о методах и средствах автоматизации и электронизации документооборота на современных предприятиях сервиса; о принципах автоматизации их деятельности; об основах электронной коммерции и использовании сети Интернет в области сервиса;

б) обучение навыкам работы с современными средствами обработки и передачи информации; с прикладными и специальными программами, используемых на предприятиях сервиса, со средствами оргтехники; навыков работы с информацией в локальной и глобальной компьютерной сети; грамотно применять информационные технологии в профессиональной деятельности в области сервиса.

В результате освоения дисциплины студент должен:

1) Знать: а) структуру современных информационных систем, применяемых в сервисной деятельности; б) способы управления информационными потоками в организации, принципы электронизации документирования и документооборота; в) методы внедрения информационных систем, как инструмента оптимизации движения и использования материальных и информационных потоков на предприятии сервиса; г) принципы внедрения систем автоматизации в процессы предприятия сервиса;

2) Уметь: а) планировать процессы предприятия сервиса с применением информационных технологий; б) ориентироваться в различных информационных системах и технологиях, как специализированных, так и универсальных; в) применять навыки анализа и выбора информационных технологий исходя из задач предприятия сервиса.

3) Владеть: а) навыками самостоятельного решения конкретных задач предприятия сервиса с применением информационных технологий; б) принципами расчета эффективности внедрения различных видов информационных систем на предприятиях сервиса; в) основами принятия решения по внедрению информационных технологий и систем на предприятии сервиса.

Дисциплина: Метрология, стандартизация и сертификация

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Целью преподавания дисциплины является: изучение теоретических и практических основ метрологии, стандартизации и сертификации используемых в профессиональной деятельности. Изучение дисциплины является необходимой базой для профессиональной деятельности, в которой закладываются основные теоретические и практические знания, навыки и умения для решения измерительных задач и соблюдения требований технических регламентов, национальных стандартов и сводов правил; позволяет обучаемым решать вопросы оценки качества технических изделий, обеспечения точности измерений, планирования и выполнения работ по стандартизации и сертификации продукции и услуг, а также и внедрения систем управления качеством.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

иметь представление:

- о метрологических характеристиках средств измерения и методах измерения;
- о порядке разработки, утверждения и использования технических регламентов и национальных стандартов;
- о перечне объектов, подлежащих обязательной сертификации и декларированию в области пожарной безопасности.

знать:

- основные понятия, термины и определения в области метрологии стандартизации и сертификации;
- нормативно-правовую базу в области пожарной безопасности.

уметь:

- пользоваться средствами измерений с заданными метрологическими характеристиками;
- обрабатывать результаты измерений при наличии различных видов погрешностей;
- пользоваться нормативной и справочной документацией в области стандартизации и сертификации.

Дисциплина: Экономика предприятия сервиса

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Целями освоения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» являются формирование у студентов современного экономического мышления, целостного представления об экономике сферы сервиса, а также, формирование у студентов умений и навыков рассчитывать экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик и действующей нормативноправовой базы на основе использования современных научных и практических знаний по дисциплине.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- экономику предприятия, принципы оценки результатов его хозяйственной и финансовой деятельности;
- методы исследования рыночных ситуаций и рыночных соотношений в отрасли, системы экономических взаимоотношений в отрасли;
- экономические основы производства;
- принципы формирования и использования: денежных накоплений предприятия, основных фондов;
- принципы финансирования и кредитования капитальных вложений;
- системы финансирования и кредитования оборотных средств предприятия;
- принципы финансового планирования;

Уметь:

- проводить расчеты затрат на производство и реализацию продукции;
- проводить укрупненные расчеты затрат на производство и реализацию продукции;
- выполнять экономические расчеты и обоснования;
- определять финансовые результаты деятельности предприятия;
- проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования предприятия (коммерческой фирмы);

Владеть:

- практическими навыками решения конкретных технико-экономических вопросов;

- навыками технико-экономического обоснования;
- экономической терминологией, лексикой и основными экономическими категориями.
- методами учета и анализа финансовых результатов деятельности предприятия;
- методами учета основных средств и нематериальных активов предприятия;
- методами планирования и анализа экономической эффективности деятельности предприятия.
- методами анализа привлекательности и экономической эффективности инновационных проектов.

Дисциплина: Управление качеством сервисных услуг

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Для динамичного развития в современных условиях рыночной экономики предприятиям гостиничного бизнеса предъявляются принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любого предприятия туристической индустрии на внутреннем и международном рынке, ее устойчивое положение и перспективы развития на рынке услуг определяются уровнем конкурентоспособности услуг, а конкурентоспособность связана с основными двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества услуг. Причем фактор качества услуг постепенно выходит на первое место. Производительность труда уступают место качеству услуг. В дисциплине “Управление качеством сервисных услуг” рассматриваются основы управления качеством услуг, специфика управления качеством услуг в гостеприимстве, стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг в гостеприимстве, разработки и внедрения процедур направленные на повышение качества услуг в гостеприимстве, излагаются основы разработки и внедрения корпоративных, государственных и международных стандартов в области качества услуг в гостеприимстве, а также рассматриваются нормы действующих нормативных правовых актов.

Целью преподавания дисциплины “Управление качеством сервисных услуг” является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению системы качеством и улучшению технологий обслуживания и услуг постоянной целью в гостеприимстве.

С этой целью задачи дисциплины являются:

- изучение процесса обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- рассмотрение критериев и показателей качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение системы управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ процессов стандартизации и сертификации обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение факторов качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- изучение методов и принципов оценки качества обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- изучение стандартов обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания и услуг в гостеприимстве;
- анализ мероприятий и процессов по улучшению качества обслуживания и услуг в гостеприимстве. Дисциплина относится к профессиональному циклу. Учебный курс имеет не только теоретическое, но и практическое значение для студентов и раскрывает взаимосвязь качественных и количественных показателей бизнес процессов.

Дисциплина: Правовое регулирование сервисной деятельности

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цель: усвоение учащимися направления подготовки «Сервис» системы знаний о сущности, значении и основных направлениях правового регулирования сферы сервиса, а также о системе органов власти, осуществляющих государственную поддержку данной сферы.

Задачи:

- освоение студентами содержания основных терминов, понятий и категорий данной дисциплины;
- получение студентами знаний о сущности, принципах, значении и основных направлениях государственной поддержки в сфере сервиса и туризма;
- развитие у студентов навыков правового мышления и анализа нормативно-правовых актов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- понятийный аппарат в сфере сервиса;
- особенности государственного регулирования в сфере сервиса;
- структуру органов исполнительной власти, саморегулирующихся организаций и их роль в регулировании сферы сервиса;

Уметь:

- объяснить общественную и личную необходимость выбранной специальности;
- анализировать акты действующего законодательства о правовых основах сервисной деятельности;
- применять законодательство о правовых основах сервисной деятельности.

Владеть:

- правильной правовой информацией об отношениях в сфере сервиса, использования ее для выработки конкретных предложений по решению правовых проблем сервисной деятельности и грамотного составления необходимых документов;

ГОО ВО Россйско– Армянский (Славянский) университет

- работы с основной и дополнительной литературой по специальности; - навыками грамотного изучения актов законодательства о сервисной деятельности.

Дисциплина: Мировое культурное наследие

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Дисциплина «Мировое культурное наследие» формирует глубокие знания у студентов, что является необходимым в подготовке специалистов для сферы туристической индустрии.

Особое внимание уделено международному сотрудничеству по охране культурного наследия: международным правовым актам и организациям, а также охране историко-культурного наследия в Европейских странах и Республике Армения.

Цель: формирование теоретических знаний об охране и использовании культурно-исторического и природного наследия, культурном туризме, о особенностях формирования концепции продукта для культурного туризма

Задачи:

- сформировать систему знаний о культурно-историческом и природном наследии;
- сформировать систему знаний о культурном туризме как одном из самых востребованных видов туризма, его современном состоянии, факторах, мировых тенденциях его развития,
- сформировать знания о мировых культурно-исторических центрах и закрепить пространственное представление о местоположении объектов всемирного культурного наследия;

Требования к уровню освоения содержания дисциплины (какие компетенции (знания, умения и навыки) должны быть сформированы у студента ПОСЛЕ прохождения данной дисциплины)

знать:

- классификацию объектов и видов культурного туризма;
- факторы, условия, современные тенденции развития культурного туризма;
- мировые культурно-исторические центры, объекты всемирного культурного наследия и географию их размещения;
- международные правовые акты и организации, регламентирующие деятельность международного сотрудничества по охране культурного наследия;

уметь:

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- анализировать и сопоставлять тенденции развития культурного туризма в странах мира;
- формировать туристский продукт на основе культурного наследия;
- анализировать вовлеченность объектов историко-культурного наследия в туристскую деятельность.

Дисциплина: Основы страхования

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

В современной экономике страхование выступает в роли финансового стабилизатора, позволяющего обществу компенсировать ущербы, которые наступают вследствие непредвиденных случайных событий, наносящих урон государству, бизнесу и населению. Техногенная среда, в которой мы живем сегодня, экологические и социальные условия многократно увеличивают риски, угрожающие человеку, и порождают невиданные в прежние времена катастрофические убытки. Без создания страховых фондов общество было бы не в состоянии справляться с возникающими проблемами и залечивать раны, нанесенные экономике. Кроме того, финансовые ресурсы, накапливаемые в страховых фондах, служат существенным источником инвестирования народного хозяйства. Эти обстоятельства делают страхование важной отраслью финансового сектора. Во многих развитых странах мира страховые компании по своей мощности и размерам концентрируемого в них капитала стоят наравне с банками, тесно взаимодействуют с ними. Страхование играет все большую роль в обеспечении благополучия каждой семьи, каждого человека. Этими своими функциями коммерческое страхование, осуществляемое страховыми компаниями, дополняет социальное страхование, организуемое государством. С помощью страхования человек сохраняет свою собственность, обеспечивает себя средствами на случай болезни и утраты трудоспособности, получает дополнительную пенсию, создает финансовые гарантии для семьи на случай своего ухода из жизни. Наверное, нет такого человека, который не пользовался бы услугами страхования, не прибегал хоть однажды к его помощи.

Дисциплина: Психология управления

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Цель дисциплины: формирование у студентов прочных теоретических знаний и практических навыков при решении разнообразных психологических проблем, возникающих в процессе управленческой деятельности, а также необходимых компетенций в организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других, в разрешении конфликтов, изменении психологического климата в организациях; научить использовать полученные знания и умения в профессиональной деятельности.

Краткое содержание: Теоретико-методологические предпосылки и краткая история становления психологии управления. Психологический аспект процесса управления. Психология субъекта и объекта управления. Психологические аспекты управления групповыми явлениями и процессами. Психология управленческого общения. Сущность общения и его формы. Структура человеческого общения и его проблемы. Психологические особенности деятельности по выработке и исполнению управленческих решений. Здоровье руководителя. Управленческая деятельность в экстремальных и стрессовых ситуациях. Управленческая деятельность в экстремальных и стрессовых ситуациях и др. Психологические проблемы, решаемые в процессе консультирования. Природа психологических проблем в организации. Психологическая оценка межгрупповых взаимоотношений. Исследование ролевых конфликтов.

Дисциплина: Промышленный дизайн

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Целями освоения дисциплины «Промышленный дизайн» являются:

- а) формирование у студентов дизайнерских знаний и умений, необходимых для изучения последующих дисциплин;
- б) формирование знаний и умений, необходимых будущему дизайнеру;
- в) обучение студентов основам дизайна и организации проектной деятельности;
- г) развитие у студентов умений воспринимать и ценить эстетические качества окружающего мира, а также осмысленно, грамотно формировать свое предметное окружение;
- д) формирование и развитие образно-логического и проектного мышления студентов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать:

- а) основные виды и понятия дизайна;
- б) базовые требования дизайна к промышленным изделиям; в) основы цветоведения и композиции в дизайне;
- г) основные стили и направления современного промышленного дизайна;
- д) способы осуществления различных видов дизайнерской деятельности.

2) Уметь:

- а) анализировать промышленные изделия в соответствии с требованиями дизайна;
- б) учитывать формообразующие, эргономические, антропометрические, эстетические и технологические факторы при художественно-конструкторском проектировании;
- в) пользоваться техническим рисунком и эскизом при иллюстрации творческой мысли, находить наиболее информативный вариант отображения задуманной формы изделия;
- г) проводить художественно-конструкторский анализ и синтез, применять эвристические методы при решении дизайнерских задач.

3) Владеть:

а) профессиональной способностью к эстетическому анализу явлений природы, культуры, общественной жизни и искусства, к их критическому освоению на основании эстетических критериев;

б) навыками графической визуализации промышленных изделий в процессе художественно-конструкторского проектирования;

в) способностью решать профессиональные задачи в области проектирования, подготовки и реализации художественно-промышленного единичного и мелкосерийного производства.

Дисциплина: Сервис в торговле

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Целью освоения дисциплины «Сервис в торговле» является ознакомление учащихся с основными теоретическими концепциями и терминологическим аппаратом дисциплины «Сервис в торговле»; организацией сервисной деятельности и управлением предприятиями торговли; структурой технологических операций обслуживания; показателями качества сервисного обслуживания в торговле; применением современных технологий в управлении, разработке и реализации сервисного продукта торговых предприятий.

Задачами дисциплины являются:

- изучение и усвоение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;
- рассмотрение и анализ индустрии предприятий торговли;
- характеристика процесса реализации продукции торгового предприятия и управления продажами;
- изучение основных параметров управления торговым предприятием, выполнения основных технологических операций;
- рассмотрение правил и стандартов сервиса торгового предприятия;
- изучение критериев этической и социальной ответственности предпринимателей сферы торговли, сертификации продовольственных и непродовольственных товаров, оценки качества продукции;
- изучение правил и стандартов в организации торгового пространства предприятия, методов стимулирования продаж;
- определение правил и методик работы с рекламациями покупателей и контрагентов, работы с контрагентами предприятия.

В процессе изучения дисциплины происходит формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

ГОУ ВО Российско– Армянский (Славянский) университет

- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы организации сервиса торгового предприятия;
- нормативно-правовую и информационно-техническую базы функционирования предприятия сервиса;
- типизацию предприятий торговли;
- общие принципы организации производства и сервиса на предприятии;
- основы менеджмента персонала в сфере услуг;
- технологии и структуру обслуживания посетителей;
- методы и формы организации стандартов качества на предприятии;
- структуру и принципы организации торгового пространства предприятия;
- логистику и методы организации и стимулирования продаж.

Уметь:

- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в обслуживании посетителей заведения, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;
- планировать и организовывать контактную зону с потребителем услуг;
- использовать существующие пакеты прикладных программ для решения задач предприятия;
- производить расчеты и использовать стандарты качества обслуживания при работе в контактной зоне с потребителем.

Владеть:

- навыками оценки удовлетворенности посетителей предприятия;
- навыками организации контактной зоны с потребителем услуг предприятия

ГОО ВО Россйско– Армянский (Славянский) университет

- навыками использования стандартов обслуживания на предприятии;
- навыками продвижения услуг предприятия торговли для потребителя.

Дисциплина: Теория и методика разработки инновационных проектов в сфере сервиса

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен

Целями освоения дисциплины «Теория и методика разработки инновационных проектов в сфере сервиса» является изучение процесса разработки и реализации проектов в сфере сервиса; формирование профессиональных компетенций по проектированию сервисных услуг.

Задачи дисциплины – научить студентов:

- практическим навыкам анализа и оценки конкурентоспособности процесса оказания услуг;
- методам проектирования процесса оказания услуг;
- умению выбора оптимальных стратегий развития сервисного бизнеса и адекватных технических решений

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере сервиса; прикладные методы и инновационные технологии исследовательской деятельности в сервисе с целью разработки инновационного проекта; принципы оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса.

- **Уметь:** уметь использовать базовые методы исследовательской деятельности; проектировать сервисные услуги на основе эффективного применения современного стандартное и специальное программное обеспечение; осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации инновационных проектов в сфере сервиса; использовать научно-техническую информации, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; использовать прикладные методы и инновационные технологии исследовательской деятельности с целью разработки инновационного проекта; применять принципы оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса.

- **Владеть:** понятийным аппаратом технологий проектирования сервисного процесса, специальными технологиями его создания, включая сервисные (формирование комплекса услуг), навыками использования социально-культурных технологий в сервисной деятельности; навыками компетентного применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере сервиса; навыками и приемами использования прикладных методов и инновационных технологий исследовательской деятельности в сфере сервиса с целью разработки инновационного проекта; навыками применения принципов оценки социально-экономической эффективности в сфере сервиса.

Дисциплина: Документационное обеспечение в сервисе

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Содержание:

Организация служб делопроизводства; основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов; ведение делопроизводства в организации, учреждении; делопроизводство по личному составу; делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан; оформление и составление основных видов управленческих документов; номенклатура дел; подготовка документов для хранения в архиве; рекомендации при печатании текстов служебных документов.

Реализуемые компетенции: ПК-8 разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг

Результаты освоения дисциплины:

знать:

- нормативно-методическую базу делопроизводства;
- правила оформления служебных документов;
- работу с обращениями граждан;

уметь:

- составлять и оформлять организационно-распорядительные документы;
- формировать личное дело;
- обрабатывать, регистрировать входящие, исходящие и внутренние документопотоки;
- оформлять дела и передавать их в архив;

владеть:

- навыками документационного обеспечения управления;
- навыками оформления организационно-распорядительных документов, кадровой документации;
- навыками организации документооборота в учреждении.

Дисциплина: Гостиничный бизнес

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет

Содержание: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Характеристика служб гостиничного комплекса. Структура гостиничного предприятия. Операционный процесс обслуживания. Схемы взаимодействия гостиничных предприятий с турфирмами. Тарифы и тарифная политика. Понятие и специфические черты гостиничной услуги. Виды услуг, их характеристика. Жизненный цикл гостиничной услуги (продукта). Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса. Культура обслуживания клиентов в гостиничных предприятиях. Основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения.

Реализуемые компетенции:

ПК-1 способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПК- 10 способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ПК-12 способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания;

ПК-13 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.

Результаты освоения дисциплины:

Знать: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; - цель и задачи деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства; - специфику управления отелями разных типов; - регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства; - знать содержание ключевых понятий и категорий гостиничной деятельности.

Уметь: - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; - организовать оценку и обеспечить текущее и

перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах; - практическими навыками и способностями организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм; - навыками управления обслуживающим персоналом; - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы.

Компетенция ПК-10

Знать: - процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации для разработки бизнес-плана; - теоретические основы разработки и реализации бизнес-плана; - специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов.

Уметь: - применять специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.

Владеть: - основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях; - технологией разработки бизнес-плана, необходимого для осуществления эффективной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Компетенция ПК-12

Знать: - специфику рынка гостиничных услуг на региональном уровне; - современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка;

Уметь: - оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - прогнозировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Владеть: - способностью проведения мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

Компетенция ПК-13

Знать: - стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг.

Уметь: - обеспечить качество обслуживания в профессиональной среде; - обеспечить эффективное взаимодействие с различными структурными подразделениями в предприятиях индустрии гостеприимства; - применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности;

Владеть: - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.

Дисциплина: Технология продаж

Аннотация

Трудоемкость: 4 ECTS, 144 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

В индустрии гостеприимства возрастает мультипликативный эффект от технологии и алгоритма продаж продукта и услуги. В этой связи каждая из единиц штата компании или организации несет в себе функции продажи. Дисциплина представляет собой комплекс теоретических основ и практических навыков. Курс состоит из 3 тем и представляет собой комплекс знаний и навыков, необходимых для профессионального подхода к процессу продаж. В рамках курса слушатели курса ознакомятся с основами технологии продаж, пошаговыми алгоритмами на всех стадиях контакта с конечным потребителем, изучат ключевые этапы продаж и освоят правила их прохождения.

Курс охватывает основные этапы работы с клиентами как в прямом контакте, так и по телефону. Программа дисциплины предусматривает практические задания и симуляции реальных ситуаций.

Программа рассчитана на предоставление целостного восприятия процесса продаж, освоение ведущих техник продаж, которые признаны наиболее эффективными. Программа рассчитана на развитие у студентов профессионального образа мышления и развитие способностей управления продажами. В рамках дисциплины, студенты получают практические инструменты и навыки работы с клиентами в самых различных ситуациях, навыки ведения переговоров и достижения результата, основанных на практическом опыте и реалистичных сценариях.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- владеть ключевыми этапами продаж и методика их прохождения;
- ориентироваться во время разговора с клиентом по телефону и уметь выводить разговор на необходимую им тему и, как следствие этого, доводить разговор до положительного результата;
- основные правила поведения во время личной встречи с клиентом
- владеть теоретическим материалом;
- уметь распознавать жесты и владеть способами их изменения в положительную для заключительного этапа продаж сторону.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта (ОПК-4);
- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);
- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9);
- готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);
- способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Дисциплина: Ресторанный бизнес

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Целью изучения дисциплины «Ресторанный бизнес» является выработка у обучающихся целостной и стройной системы научных и прикладных взглядов на такую важную социальную и экономическую сферу жизнедеятельности общества как ресторанный сервис. Дисциплина «Ресторанный бизнес» призвана содействовать профессиональному становлению обучающихся, которые будут обладать качествами, удовлетворяющим требованиям посетителей ресторанов и высокоэффективной организации ресторанного производства.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК12).

В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие знания, умения и навыки:

Знать: принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; виды, формы и объемы процесса ресторанного сервиса; технологии

обеспечения ресторанного сервиса, их основные направления, формы и методы; лучший отечественный и зарубежный опыт в сфере ресторанного сервиса.

Уметь: выбирать правильные ресурсы и технологические средства в процессе производства ресторанной продукции; использовать лучшие формы обслуживания потребителей продукции ресторанного сервиса; использовать инновационный отечественный и зарубежный опыт в сфере ресторанного сервиса.

Владеть: технологиями обслуживания и взаимодействия с клиентами ресторанов; технологиями процесса ресторанного сервиса, выбора ресурсов и технических средств для его реализации; навыками внедрения и использования современных отечественных и зарубежных технологий в решении производственных задач в области ресторанного сервиса.

Дисциплина: Транспортные услуги

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часов.

Форма итогового контроля: зачет

Учебная дисциплина «Транспортные услуги» изучается в большинстве высших учебных заведений, где ведется подготовка студентов.

Предлагаемые учебно-методические материалы призваны помочь студентам закрепить полученные теоретические знания «на практике», в короткие сроки подготовиться к зачетам и экзаменам, правильно организовать свою самостоятельную работу. Преподаватель, в свою очередь, сможет оптимизировать свою работу, разработать цикл интересных и содержательных практических и семинарских занятий, «безболезненно» вынести часть тем и разделов на самостоятельное изучение студентами, сохранив при этом единым концептуальное содержание учебного курса.

Главной целью данной дисциплины является ознакомление студентов с особенностями организации транспортных перевозок туристов, документационной и управленческой спецификой перевозочного процесса. Особое внимание уделяется вопросам организации высокого уровня обслуживания как в процессе перевозки, так до и после ее совершения и обеспечения безопасности туристов в процессе путешествий и обеспечение подготовки специалиста по организации перевозок туристов, способного осуществлять профессиональную деятельность с учетом знаний правил и тарифов перевозок.

В результате освоения дисциплины «Транспортные услуги» студент должен обладать следующими компетенциями:

- способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8).
- способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

- способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);
- способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

Дисциплина: Информационные услуги

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК–1);

- быть способным к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявляет уважение к людям, толерантность к другой культуре; быть готовым нести ответственность за поддержание партнёрских, доверительных отношений; быть готовым к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-5);

- быть способным использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-6);

- быть способным осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК- 8);

- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией (ОК – 10);

- владеть базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти (ПК-5);

- владеть основами информационно-аналитической деятельности и способностью их применить в профессиональной сфере (ПК-10);

- владеть профессиональными знаниями основных проблем документоведения и архивного дела (ПК-11);

- быть способным анализировать ситуацию на рынке информационных продуктов и услуг, дать экспертную оценку современным системам электронного документооборота и ведения электронного архива (ПК-15)

- быть способным создавать и вести единые (корпоративные) системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий (ПК-23);

- владеть навыками использования компьютерной техники и информационных технологий (ПК-37)

Цель курса – обеспечить достаточный и необходимый уровень теоретических знаний и навыков их применения в решении практических задач работы с информационными технологиями.

Задачами курса являются изучение теории и практики применения информационных технологий, выработка у студентов навыков самостоятельной работы с современными офисными технологиями.

К моменту изучения дисциплины «Информационные услуги» студент должен:

знать:

- основы информатики;
- основы информационных технологий,
- основы документоведения;
- профессиональную терминологию и правовые основы управления документацией.

уметь:

- применять теоретические знания в области управления документацией на практике в организации документооборота;
- осуществлять документирование управленческой деятельности;
- работать с традиционными организационно-поисковыми справочниками, регистрационно-контрольными картотеками и журналами, используемыми документационного обеспечения управления;
- использовать ресурсы Интернет;
- использовать информационные системы для поиска информации.

Дисциплина: Выставочное дело

Аннотация

Трудоемкость: 2 ECTS, 72 академических часа.

Форма итогового контроля: зачет

Содержание:

Основные понятия экспозиционно-выставочной деятельности. Экспонат. Экспозиционные материалы. Тематическая структура экспозиции. Экспозиционные комплексы. Музейная экспозиция. Типы музейных выставок. Методы построения экспозиции. Систематический, ансамблевый, ландшафтный и тематический методы. Экспозиционные материалы. Музейные предметы. Воспроизведение музейных предметов и внемузейных объектов. Проектирование экспозиции. Научное проектирование экспозиции. Художественное проектирование, техническое и рабочее проектирование. Основные этапы художественного проектирования музейных экспозиций

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- содержание ключевых понятий экспозиционного дела и музееведения, основы экспозиционной работы как формы образовательной, воспитательной и культурно - массовой работы;
- технологию подготовки и проведения экспозиций и выставок;
- основы музейного дела структуру музея и формы его работы.

Уметь:

- понимать значение дифференцированного подхода к экспозиционному обслуживанию различных групп населения.
- иметь представление об основных проблемах экспозиционного дела, о критериях культуры и качества экспозиций и выставок и средствах повышения их эффективности;
- развить интеллектуальные способности и способность к логическому мышлению;
- воспитать активную жизненную позицию, культуру экспозиционирования и общения, ответственность и дисциплинированность.

Владеть:

- навыками организации, оформления и проведения небольших выставок;

ГОО ВО Россйско– Армянский (Славянский) университет

- правильного выбора методических и технических приемов, удержания внимания аудитории, а так же оформления методических разработок.