

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)**

**ИНСТИТУТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА СЕРВИСА И БИЗНЕС - КОММУНИКАЦИЙ**

Аннотации к рабочим программам учебных дисциплин

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль)

«Гуманитарный сервис»

Квалификация (степень) – магистр

Программа подготовки: прикладная магистратура

БАЗОВАЯ ЧАСТЬ

Москва 2017

Б1.Б.01 Методы научных исследований
Аннотация программы учебной дисциплины
«Методы научных исследований» для обучающихся
по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины состоит в формировании системы научно-исследовательских знаний, умений и практических навыков, необходимых для компетентной исследовательской деятельности в области сервиса.

Рассматривается круг вопросов, связанных с определением специфики научного исследования, особенностями планирования и проведения исследования, требованиями к оформлению конечных результатов научного исследования. Основу методологии рассмотрения составляет комплексный подход, который объединяет наиболее распространенные, современные и актуальные концепции современного науковедения.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-1, ОК-3.

ОК – 1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

ОК – 3 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Методы научных исследований» входит в базовую часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Научное познание и его структура. Методология научных исследований. Методы и методика научного исследования в сервисе. Выбор темы научного исследования. Поиск и учет литературы. Выполнение исследования. Систематизация материала. Гипотезы исследования. Литературное оформление исследования. Работа над текстом. Важнейшие требования к научно-исследовательской работе и диссертационным исследованиям.

Б1.Б.02 Правовое обеспечение сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Правовое обеспечение сервисной деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины - создать у обучаемых комплексное представление о системе и структуре правового законодательства в сфере сервиса, выработать навыки разрешения возникающих в жизни и практической деятельности юридических проблем.

Задачи дисциплины:

- 1) сформировать у студентов понимание системы и структуры права, предмета и метода правового регулирования в сфере сервиса;
- 2) привить им четкие знания об основных понятиях и терминах российского права, а также об источниках российского права и их юридической силе;
- 3) привить студентам навыки анализа и право применения нормативно-правовых актов в сфере сервиса;
- 4) научить их разрешать возникающие в практической деятельности юридические вопросы

Требования к уровню освоения содержания курса: в процессе изучения дисциплины студент овладевает компетенцией: ПК-12 готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» входит в базовую часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения в 3 семестре, заочной формой обучения на 1 курсе.

Содержание дисциплины: Нормы права и нормативно-правовые акты. Источники права. Нормативно-правовой акт как источник права. Основные правовые акты в сфере сервиса. Понятие правоотношения. Международное право, как особая система права.

Б1.Б.03 Иностранный язык профессионального общения

Аннотация программы учебной дисциплины

«Иностранный язык профессионального общения» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины - овладение студентами необходимым и достаточным уровнем знаний для решения профессиональных задач в сфере сервиса, а также в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности; для дальнейшей научно-исследовательской и профессиональной деятельности и изучения зарубежного опыта в профилирующей области: поиск необходимых сведений, осуществление деловых контактов, устное общение, умение фиксировать информацию и т.д. на иностранном языке.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется следующая компетенция: ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Иностранный язык профессионального общения» входит в базовую часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Профессиональная лексика и терминология. Речевой этикет. Резюме. Деловое письмо. Виды деловых писем. Ведение телефонных переговоров на иностранном языке. Деловые встречи. Особенности организации деловых встреч. Переговоры. Тактика ведения переговоров. Презентации. Подготовка и проведение презентации на иностранном языке.

Б1.Б.04 Гуманитарный сервис

Аннотация программы учебной дисциплины

«Гуманитарный сервис» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины состоит в формировании системы научно-исследовательских и практических знаний в области гуманитарного сервиса.

Рассматривается круг вопросов, связанных с определением специфики гуманитарного сервиса как науки, объединяющей в себе различные виды интеллектуального сервиса: услуги в области научной деятельности, образования, в здравоохранении, в социально-культурной сфере и т. п. Принадлежность к сервисному сектору предполагает удовлетворение потребностей заказчика в информационном, консультационном обслуживании, в реализации так называемых, сопутствующих услуг.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется следующая компетенция: ПК-9 готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Гуманитарный сервис» входит в базовую часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Гуманитарный сервис и его структура. Услуги гуманитарного сервиса. Исследования в области гуманитарного сервиса. Научная и практическая деятельность в области гуманитарного сервиса.

Б1.Б.05 Этика профессиональных отношений

Аннотация программы учебной дисциплины

«Этика профессиональных отношений» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины: дать обучающимся систематизированные знания необходимые для понимания принципов этики делового общения, знакомства с особенностями речевого и неречевого измерения современного этикета, принципами само презентации, сформировать у студентов целостные представления о стандартах этикета делового общения, создать у студента умения и навыки в области практического осуществления эффективной

деловой коммуникации, заложить основы становления магистра как профессиональной личности и создать перспективы для осуществления эффективной профессиональной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ОК-3, ОПК-2.

ОК – 3 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

ОПК – 2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Место дисциплины в структуре ОП: предмет относится к базовой части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Место и роль профессиональной этики в системе социальных и профессиональных отношений. Управленческая этика в сервисе. Этика деловой и профессиональной само презентации.

Б1.Б.06 Теория и методология сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Теория и методология сервисной деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Целями освоения учебной дисциплины «Теория и методология сервисной деятельности» является изучение теоретико-методологических основ научно-исследовательской деятельности и получение практических навыков по выполнению, оформлению и порядку представления результатов различных видов работ в сервисной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ПК – 8, ПК – 10.

ПК – 8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

ПК – 10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП: предмет относится к базовой части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Системный анализ в сервисе и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. Услуга как категория философская и экономическая. Характеристики материальных услуг, особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Отличие услуги от товара. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Факторы, влияющие на формирование услуг. Методология сервисной деятельности как научная проблема. Понятие о методологии как о системе принципов и способов организации, построения теоретической и практической сервисной деятельности. Рационализация сервисной деятельности для конкретного потребителя. Основы рационального сервиса.

Б1.Б.07 Социология имиджа

Аннотация программы учебной дисциплины «Социология имиджа» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины – дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам имиджелогии, сформировать у них целостные представления о социальной сущности имиджа, умения и навыки в области понимания методов практического проектирования имиджа в социально- коммуникативном пространстве, заложить основы становления магистран как профессиональной личности и создать перспективы для осуществления эффективной профессиональной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ОК-2 готовностью

действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

Место дисциплины в структуре ОП: предмет относится к базовой части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Имидж в системе социальных отношений. Имидж в социально-коммуникативном пространстве. Выразительные средства имиджа. Имидж организации.

Б1.Б.08 Инвестиционная политика в сервисе

Аннотация программы учебной дисциплины

«Инвестиционная политика в сервисе» для обучающихся

по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины –ознакомить слушателей с современной методологической базой проведения анализа эффективности инвестиций в создание реальных активов компании, показать особенности анализа отдельно реализуемых проектов и портфеля проектов коммерческой компании, работающей в рыночной экономике (реальные и финансовые инвестиции, коммерческие и некоммерческие проекты). В процессе изучения дисциплины предполагается рассмотреть основы анализа инвестиционного потенциала сервисного предприятия и его займовой мощности, проведения прогнозных работ по оценке инвестиционных и приростных операционных денежных потоков во времени, построение финансовой модели инвестиционного проекта, ранжирование инвестиционных проектов по инвестиционной привлекательности, обоснование источников финансирования направлений деятельности и отдельных проектов.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Место дисциплины в структуре ОП: предмет относится к базовой части Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения во 2 семестре, заочной формой обучения на 2 курсе.

Содержание дисциплины: Курс дает понимание основных методологических концепций анализа реальных инвестиций, особенностей принятия решений в зависимости от вида инвестиций (срока, риска и т.п.); формирует представление о требованиях к информационной базе и методах и приемах прогнозной работы в области построения финансовой модели инвестиционного проекта и портфеля проектов; прививает навыки применения современных методов и алгоритмов проведения аналитической работы по разработке и оценке инвестиционных проектов (программ) с учетом финансовых и нефинансовых ограничений, встраивания в анализ станových, отраслевых и внутренних рисков. Курс отражает современные требования рынка по принятию инвестиционных решений на уровне фирм и отвечающие им модели анализа.

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)**

**ИНСТИТУТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА СЕРВИСА И БИЗНЕС - КОММУНИКАЦИЙ**

Аннотации к рабочим программам учебных дисциплин

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль)

«Гуманитарный сервис»

Квалификация (степень) – магистр

Программа подготовки: прикладная магистратура

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

Москва 2017

Б1.В.01 Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса

Аннотация программы учебной дисциплины

«Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цели и задачи дисциплины. Целью преподавания учебной дисциплины «Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса» является формирование у студентов системы знаний и умений в области консультации и сопровождения практической и научно-практической деятельности предприятий и предпринимателей в сфере сервиса и сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с историографией проблемы;
- дать характеристику структуры и содержания современной консалтинговой деятельности;
- дать характеристику форм и методов оказания консалтинговых услуг в сфере сервиса и сервисной деятельности.

Место учебной дисциплины в структуре ОП магистратуры. Дисциплина «Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Требования к результатам освоения дисциплины. Процесс изучения дисциплины «Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса» направлен на формирование компетенции: ПК-10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Содержание дисциплины: Определение консалтинговой услуги. Виды консалтинговых услуг. Историография гуманитарного сервиса. Современный

консалтинг сервисной деятельности. Формы консалтинговых услуг. Методы консалтинговых услуг.

Б1.В.02 Копирайтинг в сервисе

Аннотация программы учебной дисциплины «Копирайтинг в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины– выработать у студентов навыки написания рекламных произведений разных жанров, а также других текстов сервисной направленности; сформировать знания об информативных и экспрессивных средствах языка, использующихся в практике сервисной деятельности.

Задачи курса:

- углубить знания о стилистической дифференциации языка и сформировать понимание стилистической принадлежности рекламных произведений сферы сервиса;
- изучить специфические языковые особенности сервисных текстов;
- сформировать навык составления рекламных и других специальных произведений различных жанров;
- выработать умения составлять рекламные, PR-тексты других жанров в зависимости от требований заказчика услуги или для решения профессиональных задач.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Копирайтинг в сервисе» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Определение копирайтинга. Создание заказных текстов. Принципы взаимодействия с заказчиком. Копирайтинг как

интеллектуальная услуга и часть гуманитарного сервиса. Жанры рекламных произведений: рекламное объявление, рекламное сообщение, рекламная статья. Особенности текстов рекламных сообщений в зависимости от рекламного носителя и СМИ. Этапы составления рекламных и PR-текстов. Специфика рекламных текстов сферы сервиса и туризма. Особенности рекламирования разных видов товаров и услуг. Культура речи и этика в рекламных произведениях различных жанров.

Б1.В.03 Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цели и задачи дисциплины «Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности» является формирование у студентов системы знаний в области истории сервиса и сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе России и других стран мира.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с историографией проблемы;
- дать сравнительный анализ основных фактов и процессы развития сервиса и сервисной деятельности в России и других стран мира.

Место учебной дисциплины в структуре ОП магистратуры. Дисциплина «Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения в 1 семестре, заочной формы обучения на 3 курсе.

Требования к результатам освоения дисциплины. Процесс изучения дисциплины «Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности» направлен на формирование компетенции: ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Содержание дисциплины: История сервиса России. История сервисной деятельности России. История сервиса в странах мира. История сервисной деятельности стран мира. Историография проблем сервиса в России и странах мира. Сравнительный анализ сферы сервиса России и стран мира. Факторы и процессы развития сервисной деятельности России и стран мира.

Б1.В.04 Методы принятия управленческих решений

Аннотация программы учебной дисциплины

«Методы принятия управленческих решений»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины. Учебная дисциплина «Методы принятия управленческих решений» изучается студентами, осваивающими магистерскую программу «Гуманитарный сервис» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Цель учебной дисциплины дать углубленный анализ теории принятия управленческих решений, сформировать у студентов представление о механизме принятия решений на государственном и корпоративном уровнях.

Изучение учебной дисциплины студентами будет способствовать становлению их профессиональной подготовки и качеств, способности и готовности, прежде всего, к:

- овладению теоретическими основами принятия управленческих решений;
- исследованию инструментария подготовки, принятия и исполнения решений;
- обсуждению способов контроля качества исполнения управленческих решений.

Планируемые результаты. В результате изучения учебной дисциплины студенты должны овладеть компетенцией: ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОП магистратуры. Учебная дисциплина «Методы принятия управленческих решений» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения во 2 семестре, заочной формой обучения на 3 курсе.

Содержание дисциплины: Виды управленческих решений. Имидж руководителя. Механизм принятия управленческих решений. Исполнение управленческих решений. Способы контроля управленческих решений. Качество исполнения управленческих решений.

Б1.В.05 Речевое взаимодействие в сфере сервиса

Аннотация программы учебной дисциплины

«Речевое взаимодействие в сфере сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины – дать студенту системное представление о речевом взаимодействии, осуществляемом в сфере сервиса с клиентами и партнерами, заложить основы его становления как профессиональной языковой личности и обучить профессиональному владению видами речевой деятельности с учетом этических, социолингвистических и психолингвистических аспектов общения.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Речевое взаимодействие в сфере сервиса» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: теория речевой коммуникации, речевое воздействие и речевое взаимодействие; аспекты психо- и социолингвистики в речевом общении; теория достижения согласия; специфика взаимодействия с

клиентом в контактной зоне.

Б1.В.06 Имидж руководителя предприятий сервиса

Аннотация программы учебной дисциплины

«Имидж руководителя предприятий сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины: дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам имиджелогии и имиджмейкерства, сформировать у них целостные представления о принципах формирования имиджа, умения и навыки в области понимания методов практического проектирования имиджа руководителя предприятий сервиса, заложить основы становления магистра как профессиональной личности и создать перспективы для осуществления эффективной профессиональной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина относится к вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения в 4 семестре и заочной формой обучения на 3 курсе.

Содержание дисциплины: Специфика имиджа руководителя. Методы формирования имиджа руководителя. Методы продвижения имиджа руководителя.

Б1.В.07 Проектирование сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Проектирование сервисной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины. Целями освоения учебной дисциплины «Проектирование сервисной деятельности» является изучение теоретических основ проектирования сервисной деятельности и получение практических навыков формирования организационно-технологической структуры предприятий сервиса.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-9, ПК- 11.

ПК – 9 готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ.

ПК – 11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Проектирование сервисной деятельности» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины. Особенности организационно-технологической структуры предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг. Этапы проектирования сервисных услуг с учетом психологических особенностей потребителя, национально-региональных и социально-демографических факторов. Принципы, методы проектирования услуг на предприятиях сервиса. Разработка концепции развития сервисных услуг на предприятии. Направления совершенствования процесса оказания услуг в соответствии с национально-региональными и социально-демографическими особенностями потребителей. Формирование организационно-технологической структуры предприятий сервиса с учетом видов оказываемых услуг.

Б1.В.08 Стандартизация и сертификация сервисных услуг

Аннотация программы учебной дисциплины

«Стандартизация и сертификация сервисных услуг»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины: дать студентам теоретические знания и практические навыки в области стандартизации и сертификации сервисных услуг, способствующие их успешной деятельности в реальных условиях работы сервисных предприятий, а также дать студентам теоретические основы и практические навыки по управлению качеством услуг в сервисе.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ПК-10, ПК- 12.

ПК – 10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

ПК – 12 готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация сервисных услуг» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Техническое регулирование в сфере услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО). Научная база стандартизации. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Основные цели и объекты сертификации. Качество продукции и услуг и защита потребителя. Схемы и системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Аккредитация органов по сертификации и испытательных (измерительных) лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация систем качества. Национальная система управления качеством. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000. Принципы системы менеджмента качества.

Б1.В.09 Методика преподавания сервисных дисциплин

Аннотация программы учебной дисциплины
«Методика преподавания сервисных дисциплин»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы сформировать у студентов профессиональные компетенции, обеспечивающие эффективную реализацию профессиональной деятельности и дальнейшее самообразование в процессе преподавания сервисных дисциплин как одного из направлений практической деятельности магистра.

Задачи курса:

1. Формировать у студентов знания о педагогике как науке, ее структуре, о категориальном аппарате педагогики, о взаимосвязи педагогической науки и практики.

2. Формировать у студентов представления о цели и задачах современного образования, об основных направлениях развития системы образования, о содержании педагогической деятельности.

3. Совершенствовать умения работать с учебной и периодической литературой, конспектировать, анализировать и излагать изученный материал, участвовать в обсуждении актуальных вопросов образования.

4. Воспитывать духовно развитую личность, готовую к самопознанию и самосовершенствованию, гуманистическое мировоззрение, профессиональное самосознание.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины магистры должны овладеть компетенцией – ПК-10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП: учебная дисциплина «Методика преподавания сервисных дисциплин» относится к вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Педагогические методы преподавания.

Подготовка кадров в сфере сервиса.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)**

**ИНСТИТУТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА СЕРВИСА И БИЗНЕС - КОММУНИКАЦИЙ**

Аннотации к рабочим программам учебных дисциплин

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль)

«Гуманитарный сервис»

Квалификация (степень) – магистр

Программа подготовки: прикладная магистратура

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

Москва 2017

Б1.В.ДВ.01.01 Бизнес – коммуникации в сервисе

Аннотация программы учебной дисциплины

«Бизнес – коммуникации в сервисе»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Целью освоения дисциплины является изучение студентами теории и практики бизнес-коммуникаций, включающих: деловое общение, переговорный процесс, а также современные технологии общения в бизнес-сфере.

Место дисциплины в структуре ОП. Данная учебная дисциплина является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Содержание дисциплины: теория и практика ведения переговоров в профессиональной деятельности, бизнес-коммуникации с представителями различных культурных традиций, межличностное и деловое общение; принципы публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; грамотное оформление и презентация материалов для делового общения; протокольные мероприятия, особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.

Б1.В.ДВ.01.02 Межкультурные коммуникации

Аннотация программы учебной дисциплины

«Межкультурные коммуникации»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цели и задачи дисциплины «Межкультурные коммуникации»: является формирование у студентов системы знаний в области деловых коммуникаций России и других стран мира. Задачи дисциплины: ознакомить студентов с теорией коммуникации; дать сравнительный анализ основных фактов и процессы развития сервиса и сервисной деятельности в России и других стран мира.

Место учебной дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Требования к результатам освоения дисциплины. Процесс изучения дисциплины «Межкультурные коммуникации» направлен на формирование компетенции: ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Содержание дисциплины: Теория коммуникации. Принципы коммуникации. Методика организации коммуникации. Методика осуществления коммуникации. Принципы взаимодействия в межкультурной коммуникации.

Б1.В.ДВ.02.01 Корпоративная культура

Аннотация программы учебной дисциплины «Корпоративная культура» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины: дать обучающимся систематизированные знания необходимые для понимания принципов функционирования корпоративной культуры организации, знакомства с типами корпоративной культуры, особенностями ее формирования, сформировать у магистров целостные представления о системе внутренних коммуникаций организации, создать умения и навыки в области практического проектирования корпоративной

культуры, заложить основы становления магистра как профессиональной личности и создать перспективы для осуществления эффективной профессиональной деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОП: предмет относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Сущность корпоративной культуры. Методы формирования корпоративной культуры. Система внутрикорпоративной коммуникации.

Б1.В.ДВ.02.02 Организационная культура

Аннотация программы учебной дисциплины

«Организационная культура»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель учебной дисциплины. Учебная дисциплина «Организационная культура» изучается студентами, осваивающими магистерскую программу «Гуманитарный сервис» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Цель изучения дисциплины «Организационная культура» состоит в приобретении студентами знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенций в области анализа и совершенствовании организационной культуры предприятия, позволяющих студентам вести профессиональную деятельность и грамотно формировать политику управления организационной культурой предприятия.

Задачами дисциплины являются овладение студентами системой ценностных установок и знаний, включающих в себя понятия, принципы,

концепции формирования организационной культурой организации.

Планируемые результаты. В результате изучения учебной дисциплины студенты должны овладеть компетенцией: ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

Место дисциплины в структуре ОП магистратуры. Учебная дисциплина «Организационная культура» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Понятие организационной культуры предприятия. Принципы и концепции организационной культуры предприятия. Анализ и совершенствование организационной культуры предприятия. Политика управления организационной культурой предприятия.

Б1.В.ДВ.03.01 Современные проблемы управления персоналом в сервисе

Аннотация программы учебной дисциплины

«Современные проблемы управления персоналом в сервисе»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель учебной дисциплины. Учебная дисциплина «Современные проблемы управления персоналом в сервисе» изучается студентами, осваивающими магистерскую программу «Гуманитарный сервис» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. Целью освоения дисциплины является формирование практических навыков, необходимых для решения проблем в области управления персоналом организации.

Место дисциплины в структуре ОП. Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Планируемые результаты. В результате изучения учебной дисциплины студенты должны овладеть компетенциями: ПК-8, ПК-12.

ПК – 8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым

коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

ПК – 12 готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности.

Содержание дисциплины: эволюция основных подходов к анализу базовых проблем управления персоналом. Парадигмы современной управленческой науки. Организационные технологии управления персоналом. Базовые процедуры управления персоналом. Навыки работы с кадровым резервом. Планирование деловой карьеры. Маркетинговая деятельность области управления персоналом.

Б1.В.ДВ.03.02 Конфиденциальность в административной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Конфиденциальность в административной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины – дать студенту представление о конфиденциальности в административной деятельности, требованиях к хранению конфиденциальных документов, специфических основах безопасности в бизнесе, а также коммерческой тайне и принципах ее сохранения.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-8, ПК-12.

ПК – 8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.

ПК – 12 готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности.

Место дисциплины в структуре ОП. Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 2 курсе обучения.

Содержание дисциплины: понятие конфиденциальности в административной деятельности, требования к хранению конфиденциальных документов, основы безопасности в бизнесе. Проверка персонала на благонадежность. Коммерческая тайна: основные понятия. Право на отнесение информации к информации, составляющей коммерческую тайну. Права обладателя информации, составляющей коммерческую тайну. Охрана конфиденциальности информации. Охрана конфиденциальности информации в рамках трудовых и гражданско-правовых отношений. Формирование системы безопасности по защите коммерческой тайны.

Б1.В.ДВ.04.01 Планирование деятельности предприятий сервиса

Аннотация программы учебной дисциплины

«Планирование деятельности предприятий сервиса»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины состоит в формировании навыков планирования деятельности предприятий сервиса и приобретении студентами знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенций в области организации деятельности сервисных предприятий.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Место дисциплины в структуре ОП. Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: Методология организации и планирования деятельности предприятий сервиса. Методы и модели планирования деятельности предприятия сервиса. Плановые показатели и их характеристика. Система планов предприятия сервиса.

Б1.В.ДВ.04.02 Реклама и связи с общественностью в сервисе

Аннотация программы учебной дисциплины

«Реклама и связи с общественностью в сервисе»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Цель дисциплины состоит в изучении методов и подходов к установлению и осуществлению навыков, ценностных установок и компетенций в области рекламной и PR-деятельности в сервисе, разработке рекламных кампаний, позволяющих студентам вести профессиональную деятельность и правильно планировать рекламную и деятельность предприятий сервиса и обеспечивать эффективные связи с общественностью в сфере сервиса.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция: ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса.

Место дисциплины в структуре ОП. Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами на 1 курсе обучения.

Содержание дисциплины: роль и место рекламы и связей с общественностью в сфере сервиса; специфика связей с общественностью в сфере сервиса; ключевые понятия связей с общественностью: сфера деятельности publicrelations; сущность и содержание PR; управление процессом PR; внутрифирменный PR; основные мероприятия в системе связей с общественностью; принципы коммуникации в системе связей с общественностью; использование СМИ при осуществлении связей с общественностью; связи с общественностью в кризисных ситуациях; этические методы разрешения проблем, возникающих в PR-деятельности; товарные знаки и фирменный стиль предприятия сервиса. Специфика рекламы в сервисе. Рекламные средства в сервисе. Планирование рекламной кампании

в сервисе. Правовое регулирование рекламы.

Б1.В.ДВ.05.01 Инновационные технологии в сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Инновационные технологии в сервисной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Целями освоения учебной дисциплины «Инновационные технологии в сервисной деятельности» является изучение теоретических основ использования современных достижений в области инновационных технологий и получение практических навыков при разработке и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей организационно-управленческой и практической деятельности.

Требования к уровню освоения содержания курса. В процессе обучения формируется компетенция: ПК-9, ПК-10

ПК – 9 готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ.

ПК – 10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Инновационные технологии в сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения во 2 семестре, заочной формой обучения на 3 курсе.

Содержание дисциплины. Инновационные методы исследования систем сервиса. Современные технологии оказания сервисных услуг. Особенности современной базы инновационного технологического оборудования. Материальные и нематериальные услуги- база для формирования инновационных методов обслуживания. Специфика технологических процессов в системах сервиса. Классификации

технологических процессов различным квалификационным признакам.

Использование инновационных материалов в процессе оказания услуг.
Формирование способов для совершенствования процесса оказания услуг.
Системы оценки показателей качества сервиса для материальных и нематериальных услуг. Особенности использования инноваций в процессе предоставления материальных и нематериальных услуг.

Б1.В.ДВ.05.02 Инновационное обеспечение сервисной деятельности

Аннотация программы учебной дисциплины

«Инновационное обеспечение сервисной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис»

Целями освоения учебной дисциплины «Инновационное обеспечение сервисной деятельности» является изучение теоретических основ использования современных достижений в области инновационного обеспечения сервисной деятельности. Получение практических навыков для освоения инновационных технических средств, применяемых на предприятиях сервиса различной структуры, мощности и организации производства, принципов работы и особенностей сервисных процессов, методов исследования характеристик и способов оценки показателей качества технологического оборудования.

Требования к уровню освоения содержания курса. В процессе обучения формируется компетенция: ПК-9, ПК-10.

ПК – 9 готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ.

ПК – 10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса.

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Инновационное обеспечение сервисной деятельности» относится к

дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами очной формы обучения во 2 семестре, заочной формой обучения на 3 курсе.

Содержание дисциплины. Основные задачи инновационного обеспечения предприятий сервиса. Формирование технологической среды информационной системы. Инновационные виды информационного обеспечения на предприятиях сервиса. Информационные технологии связи и мониторинга внутри и за пределами организации. Развитие информационной системы и обеспечение ее обслуживания на предприятиях сервиса. Технология управления деятельностью предприятия сервиса на базе обеспечения документами, информацией. Обеспечение информационного взаимодействия человека и информации. Потребности в инновационном обеспечении при планировании деятельности предприятия сервиса.

ФТД. Факультативы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.01. Коммуникационный менеджмент

Основная цель изучения учебной дисциплины – является ознакомление студентов с основными коммуникациями и управления ими на предприятии.

Место дисциплины в структуре магистерской программы. Учебная дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является факультативной дисциплиной, изучается студентами очной формы обучения во 2 семестре, заочной формой обучения на 2 курсе.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины формируется компетенция: ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины:

Сущность коммуникационного менеджмента. Характеристика внутреннего и внешнего коммуникационного поля. Современные технологии коммуникационного менеджмента. Планирование и разработка деловых коммуникаций.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.02. Вопросы трудоустройства и управления карьерой

Цель изучения учебной дисциплины: формирование у студентов системы знаний об основах планирования карьеры и реализации их в практической деятельности.

Место учебной дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Вопросы трудоустройства и управления карьерой» относится к факультативным дисциплинам и изучается по очной форме на 1 курсе (1 семестр), по заочной форме на 3 курсе.

Требования к уровню освоения содержания курса. В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующей общекультурной компетенцией: ОК-3 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Содержание дисциплины. Рынок труда и профессий: современные тенденции. Конструирование собственной карьеры: основные формы достижения целей. Основные этапы и инструменты активной формы построения карьеры. Правовые основы трудоустройства.