

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

### **«Иностранный язык в профессиональной сфере»**

**Логико-структурный анализ дисциплины:** Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной сфере» (Б1.О.01) относится к обязательной части.

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

#### **Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (0 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (94 ч.).

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

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

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

### **Цели и задачи дисциплины.**

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

### **Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

### **Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (88 ч.).

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

## АННОТАЦИЯ

### рабочей программы учебной дисциплины

#### «Информационные технологии в управлении проектами»

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

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

#### **Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

#### **Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (6 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (90 ч.).

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

## АННОТАЦИЯ

### рабочей программы учебной дисциплины

#### «Педагогические технологии в сервисной деятельности»

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

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (84 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Стратегическое управление организациями сферы сервиса»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

Цель программы – изучение стратегических маркетинговых программ маркетинга применительно к условиям функционирования предприятий сервиса; изучение функционального наполнения маркетинга в сфере сервиса; изучение

механизмов стратегического, тактического и оперативного маркетинга в сфере сервиса.

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

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

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия с сфере сервиса»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

**Дисциплина нацелена на формирование универсальных (УК-4, УК-5) компетенций выпускника.**

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

Научные истоки коммуникационного менеджмента. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией. Управление внешними коммуникациями компании. Управление внутренними коммуникациями компании. Управление информационными ресурсами в организации. Способы совершенствования организационных коммуникаций. Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях. Коммуникационный этикет.

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (54 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Самоорганизация и технологии личностного роста»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

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

**Задачи:**

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

– выработать навыки оценки эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей.

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (6 ч.) и самостоятельная работа студента (54 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

### **«Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

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

**Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ** **рабочей программы учебной дисциплины** **«Технологические инновации в сервисе»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

### **Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (78 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Формирование экономической стратегии предприятия сервиса»**

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

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

#### **Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет/экзамен.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 5 зачетных единиц, 180 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (48 ч.), практические занятия (36 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Управление качеством услуг»**

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

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

#### **Задачи:**

- знакомство будущих специалистов с основными понятиями, категориями и терминологией в области управления качеством услуг, возможностями управления качеством услуг, проблемами в области качества на современном этапе;
- более широкое использование принципов и методов управления качеством услуг в управлении сервисными процессами и улучшения технико-экономических показателей услуг сервисной деятельности;
- раскрытие сущности и особенностей методик определения экономической эффективности повышения качества оказания услуг, специализации сервисной деятельности, снижения расходов живого и овеществленного труда;
- широкое использование в практической деятельности современных отечественных и международных нормативных правовых актов, принципов и методов подтверждения соответствия оказываемой услуги требованиям нормативно-правовым актам;
- повышение заинтересованности специалистов в организации работы по постоянному повышению уровня и качества оказываемых услуг;
- развитие более глубокого экономического мышления, связанного с проблемой качества услуг сервисной деятельности.

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

Основы управления качеством услуг. Система менеджмента качества в сервисе. Государственная политика в области обеспечения безопасности

потребителей услуг. Основы стандартизации в сервисе. Основы сертификации в сервисе услуг. Методы управления качеством в сфере услуг. Организация управления качеством.

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Организация и управление коллективом и командообразованием»**

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

**Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (84 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности»**

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

#### **Цели и задачи дисциплины.**

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

#### **Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

#### **Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (114 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ** **рабочей программы учебной дисциплины** **«Антикризисное управление в сервисе»**

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

### **Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

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

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы учебной дисциплины**  
**«Обслуживание потребителей в контактной зоне»**

**Логико-структурный анализ дисциплины:** Дисциплина «Обслуживание потребителей в контактной зоне» (Б1.В.03) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

**Цели и задачи дисциплины.**

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

**Задачи:**

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (48 ч.).

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

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы учебной дисциплины**  
**«Управление персоналом на предприятиях сервиса»**

**Логико-структурный анализ дисциплины:** Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» (Б1.В.07) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

**Цели и задачи дисциплины.**

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

Задачи:

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

**Дисциплина нацелена на формирование** общепрофессиональных (ОПК-2) и профессиональных (ПК-1) компетенций выпускника.

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** экзамен.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (24 ч.), практические занятия (24 ч.) и самостоятельная работа студента (96 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы учебной дисциплины**

#### **«Социальное предпринимательство и некоммерческая деятельность»**

**Логико-структурный анализ дисциплины:** Дисциплина «Социальное предпринимательство и некоммерческая деятельность» (Б1.В.ВД.01.02) относится к формируемой участниками образовательных отношений части.

**Цели и задачи дисциплины.**

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

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

Задачи:

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

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

**Содержание дисциплины** включает в себя следующие основные разделы и темы:

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

**Виды контроля по дисциплине:** зачет.

**Общая трудоемкость освоения дисциплины:**

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

Очно-заочная форма: 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (12 ч.), практические занятия (12 ч.) и самостоятельная работа студента (48 ч.).

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

## **АННОТАЦИЯ** **программы учебная практика**

**Логико-структурный анализ программы:** Учебная практика (Б2.0.01(У)) относится к обязательной части.

**Цели и задачи практики.**

Цель практики – в процессе прохождения практики магистрант должен приобрести опыт профессиональной педагогической деятельности, а именно: преподавание дисциплин в образовательных организациях высшего образования, дополнительного профессионального образования, профессиональных образовательных организациях; разработка учебно-методических материалов.

Задачи:

- приобретение студентом магистратуры навыков педагога-исследователя, владеющего современным инструментарием науки для поиска и интерпретации информации с целью её использования в педагогической деятельности;

– подготовка студента магистратуры к выполнению функций преподавателя-ассистента при проведении лекций, практических занятий, семинаров для развития педагогического мастерства, умений и навыков самостоятельного ведения учебно-воспитательной и преподавательской работы;

– создание условий для достижения профессиональной компетентности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки магистра;

– изучение опыта преподавания дисциплин ведущими преподавателями Университета;

– развитие культуры общения как важнейшего условия успешного решения задач будущей профессиональной деятельности.

**Учебная практика нацелена на формирование** универсальных (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6), профессиональных (ПК-3) и общепрофессиональной (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7) компетенций выпускника.

Учебная практика **проводится** на кафедре управления персоналом и экономической теории ФГБОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля».

**Продолжительность** прохождения учебной практики – 4 недели, трудоемкость составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

**Способ проведения практики:** стационарная.

**Форма проведения практики:** дискретная.

**Результаты прохождения практики** отражаются в дневнике практики и отчете.

## **АННОТАЦИЯ**

### **программы преддипломная практика**

**Логико-структурный анализ программы:** Преддипломная практика (Б2.0.02(Пд)) относится к обязательной части.

#### **Цели и задачи практики.**

Цель практики – получение опыта практической реализации профессиональных компетенций и умений, результатов научных исследований по программе магистерской подготовки, сбора и обобщения материалов для подготовки магистерской диссертации.

#### **Задачи:**

– овладение профессиональными навыками работы и решения практических задач, связанных с приобретением студентами практических навыков по маркетинговому управлению организацией;

– определение объекта и предмета исследования;

– изучение нормативно-правовых документов, учебной, научной, периодической литературы по выявленной проблеме;

– разработка детального плана магистерской диссертации;

– исследование маркетинговой деятельности предприятия (организации), как самостоятельного хозяйствующего субъекта;

– изучение особенностей функционирования системы организации в современных рыночных условиях;

– выявление и формулирование актуальных проблем в маркетинговой деятельности предприятия (организации);

– разработка программы научного исследования, направленного на решение выявленных проблем в работе предприятия (организации);

– сбор, систематизация и анализ информации, необходимой для подготовки магистерской диссертации и отчета по практике.

– обоснование и разработка системы мер по совершенствованию маркетинговой деятельности организации в целом или ее отдельного структурного подразделения;

– апробация основных теоретических и практических рекомендаций магистерской диссертации (в форме выступлений на конференциях, написания научных статей, рекомендаций в органы власти и управления и т.п.).

**Преддипломная практика нацелена на формирование** универсальных (УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6), профессиональных (ПК-1, ПК-2, ПК-4) и общепрофессиональной (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7) компетенций выпускника.

Производственная практика **проводится** в организациях различных организационно-правовых форм (коммерческие, некоммерческие) и различных видов деятельности.

**Продолжительность** прохождения преддипломной практики – 16 недель, трудоемкость составляет 24 зачетных единиц, 864 часов, в 4 семестре.

**Способ проведения практики:** стационарная.

**Форма проведения практики:** дискретная.

**Результаты прохождения практики** отражаются в дневнике практики и отчете, в который входят:

Характеристика предприятия (организации), как самостоятельного хозяйствующего субъекта.

Сегментирование рынка предприятия (организации).

Исследование атрибутов торговой марки предприятия (организации) и перспективы её развития на рынке как бренда.

Исследование управленческих решений руководства предприятия (организации).

Исследование управленческих решений в сфере кадровой политики предприятия (организации).

Исследование кадрового состояния предприятия (организации).

Исследование управленческих решений в сфере коммуникационной политики предприятия (организации).

## **АННОТАЦИЯ**

### **программы научно-исследовательская работа**

**Логико-структурный анализ программы:** Научно-исследовательская работа (Б2.0.03(Н)) относится к обязательной части.

#### **Цели и задачи практики.**

Цель научно-исследовательской работы – приобретение студентом магистратуры навыков исследователя, владеющего современным инструментарием науки для поиска и интерпретации информации с целью ее использования в профессиональной деятельности; создание условий для достижения профессиональной компетентности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки магистра.

**Задачи:**

- обеспечение становления профессионального научно-исследовательского мышления магистрантов, формирование у них четкого представления об основных профессиональных задачах, способах их решения;
- формирование умений использовать современные технологии сбора информации, обработки и интерпретации, полученных экспериментальных и эмпирических данных, владение современными методами исследований;
- обеспечение готовности к профессиональному самосовершенствованию, развитию инновационного мышления и творческого потенциала, профессионального мастерства;
- самостоятельное формулирование и решение задач, возникающих в ходе научно-исследовательской деятельности и требующих углубленных профессиональных знаний;
- проведение библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
- умение практически осуществлять научные исследования, экспериментальные работы в научной сфере, связанной с направлением магистерской диссертацией.

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

Место проведения НИР обучающихся: кафедра управления персоналом и экономической теории.

**Продолжительность** прохождения научно-исследовательской работы – 8 недели, трудоемкость составляет 12 зачетных единиц, 432 часов.

Виды научно-исследовательской работы:

- выбор и утверждение темы диссертации;
- составление плана графика работы над диссертацией с указанием основных мероприятий и сроков их реализации;
- постановка целей и задач диссертационного исследования;
- определение объекта и предмета исследования;
- обоснование актуальности выбранной темы;
- анализ современного состояния изучаемой проблемы;
- анализ методологического аппарата, который предполагается использовать;
- подбор и изучение основных литературных источников, которые будут использованы в качестве теоретической базы исследования;
- проведение теоретических исследований, написание научной статьи;
- проведение теоретических исследований, публичное обсуждение результатов теоретических исследований по теме магистерской работы (выступление на конференции);
- обработка, анализ и систематизация информации и предметной области исследования, написание научной статьи.

**Результаты научно-исследовательской работы** отражаются в отчете. В отчете за изложить результаты обзора теоретических положений, полученных ведущими специалистами в области проводимого исследования, дать оценку их применимости в рамках диссертационного исследования, указать, какой личный вклад вносит магистрант в разработку темы. К отчету прилагается статья по теме магистерского диссертационного исследования.

Формы текущей и промежуточной аттестации результативности научно-исследовательской работы обучающихся: собеседование с научным руководителем, тезисы по результатам исследования.

## **АННОТАЦИЯ**

### **программы организационно-управленческая практика**

**Логико-структурный анализ программы:** Организационно-управленческая практика (Б2.В.02(П)) относится к обязательной части.

#### **Цели и задачи практики.**

Цель практики – овладение магистрантами основными приемами ведения научно-исследовательской работы и формирование у них профессионального мировоззрения в области управления персоналом в соответствии с избранной темой магистерской диссертации, сбор и обработка необходимой информации для подготовки магистерской диссертации.

#### **Задачи:**

- закрепление знаний, умений и навыков, полученных магистрантами в процессе изучения дисциплин магистерской программы;
- углубление знаний в области теории по выбранной научной теме магистерской диссертации;
- выявление методологии теории как основы методических подходов к анализу и разрешению проблем и противоречий управления организацией;
- определение степени разработки проблемы в работах отечественных и зарубежных авторов; определение цели, задач, структуры магистерской работы;
- обоснование методов (в том числе — математических) и рабочей гипотезы исследования;
- сбор и обобщение релевантной информации об объекте магистерской диссертации и отдельной функциональной области;
- диагностика внутренней среды организации и выявление проблемных зон;
- обоснование и разработка системы мер по совершенствованию деятельности персонала организации в целом или ее отдельного структурного, подразделения;
- апробация основных теоретических и практических рекомендаций магистерской диссертации (в форме выступлений на конференциях, написания научных статей, рекомендаций в органы власти и управления и т.п.).

**Преддипломная практика нацелена на формирование** универсальных (УК-4, УК-5), профессиональных (ПК-1, ПК-2) и общепрофессиональной (ОПК-1, ОПК-3) компетенций выпускника.

Производственная практика **проводится** в организациях различных организационно-правовых форм (коммерческие, некоммерческие) и различных видов деятельности.

**Продолжительность** прохождения организационно-управленческой практики – 4 недели, трудоемкость составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, в 3 семестре.

**Способ проведения практики:** стационарная.

**Форма проведения практики:** дискретная.

**Результаты прохождения практики** отражаются в дневнике практики и отчете.

## **АННОТАЦИЯ**

### **Государственная итоговая аттестация**

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

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы магистратуры соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта, выявления подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

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