

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:  
Руководитель ООП

*[Handwritten signature]*  
«1» 04 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Проектирование процесса оказания услуг**

Направление подготовки  
43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса,  
очная форма обучения

Составитель: Ермишкина О.К.

*[Handwritten signature]*

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины: научить проектировать процесс оказания услуг

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить с этапами процесса оказания услуг,
- научить анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия,
- знакомство с методами проектирования процесса предоставления услуг.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Сервисная деятельность».

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единиц, 108 академических часа, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 16 часов, практические занятия 32 часа.

**самостоятельная работа:** 60 часов.

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	3.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия 3.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачет, 6 семестр**

**6. Язык преподавания русский.**