

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:23

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Закреплена за кафедрой **Инновационный менеджмент и предпринимательство**

Учебный план z43.03.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная	10	10	10	10
Сам. работа	125	125	125	125
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целями освоения учебной дисциплины являются: создание системы знаний, в области, организации деятельности предприятий сферы сервиса, планирования деятельности предприятий сферы сервиса, организации и управления процессом оказания услуг, обеспечения качества услуг.
1.2	Задачи дисциплины: формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, ознакомить студентов с методологическими основами организации, прогнозирования и планирования сферы услуг; научить методам прогнозирования и планирования сферы услуг; научить разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг, планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

Знать:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

Уметь:

прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

Владеть:

приемами предпринимательской деятельности в сфере сервиса

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Знать:

принципы аналитической деятельности

Уметь:

провести анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия

Владеть:

методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса

ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

Знать:
понятие услуга
Уметь:
анализировать состояние рынка сервисных услуг
Владеть:
основами рыночной экономики и менеджмента, организационной и управленческой деятельности в сфере сервиса
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
основные этапы оказания услуг, психотипы клиентов, приемы успешной коммуникации
Уметь:
устанавливать контакт с клиентом, презентовать услугу, выявить потребность и работать с возражениями клиента
Владеть:
приемами показа, рассказа
ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
Знать:
определение качества, критериев оценки качества, параметры технологических процессов
Уметь:
определять параметры производства и оказания услуг
Владеть:
методами осуществления контроля качества