

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:49

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Закреплена за кафедрой **Инновационный менеджмент и предпринимательство**

Учебный план 43.03.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Неделя	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	20	20	20	20
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
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