

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:25

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Теория и практика принятия решений в сервисе

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01\_1.plx

Форма обучения **заочная**

## Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	8	8	8	8
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	Цель изучения дисциплины: ознакомление обучающихся с теоретическими основами и понятийным аппаратом теории принятия управленческих решений, а также формирование практических навыков принятия стратегических и тактических решений в процессе управления предприятиями сервиса.
1.2	Задачи изучения дисциплины: рассмотрение сущности процесса принятия решения в практике управления сервисными предприятиями; изучение факторов (экономических законов, научных подходов и др.), влияющих на эффективность управленческого решения как основного условия достижения конкурентоспособности сервисного предприятия; изучение технологии разработки, принятия, реализации и мотивации качественного управленческого решения на сервисном предприятии.

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

**ПК-7: готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий**

### Знать:

теоретические аспекты процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

### Уметь:

применять методы оценки удовлетворенности потребителя в рамках процесса сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

### Владеть:

инструментарием оценки удовлетворенности потребителей в рамках процесса сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

**ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов**

### Знать:

теоретические основы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

### Уметь:

применять на практике инструментарий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

### Владеть:

инструментами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов