

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:51

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Теория и практика принятия решений в сервисе

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01\_1.plx

Форма обучения **очная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	Неделя		Итого	
Неделя	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	26	26	26	26
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	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 инструментальный контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,

используемых ресурсов
<b>Владеть:</b>
инструментами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов