

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:35

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Диагностика клиента сервиса

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		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	58	58	58	58
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели: формирование у обучающихся знаний по проблемам этики и психологии взаимоотношений, возникающих в профессиональной деятельности специалиста в сфере сервиса. Способствовать формированию у обучающихся адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий для их дальнейшей профессиональной деятельности. Получение навыков диагностики клиентов и клиентской среды сервисных предприятий.
1.2	Задачи: освоение базовых знаний по психологии и этики для организации и развития клиентурных отношений на предприятиях сферы сервиса; понимание природы конфликта и путей его благоприятного разрешения; освоение технологий, способов актуализации и реализации намерений личности в процессе межсубъектного взаимодействия; выработать навыки анализа потребительского спроса; изучение и приобретение навыков использования методов и инструментов диагностики клиентской среды; разработка процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей

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

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:

сущность производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса и подходы к ее планированию, понятие "конъюнктуры рынка" и "спрос потребителя"

Уметь:

проводит анализ конъюнктуры рынка и спроса потребителя с целью дальнейшего планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия

Владеть:

методами оценки производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса и способы анализа конъюнктуры рынка и спроса потребителя с целью дальнейшего планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Знать:

сущность и значение социально-психологических особенностей потребителя в процессе осуществления сервисной деятельности

Уметь:

организовывать и проводить исследования особенностей потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности
Владеть:
навыками организации и проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя в сервисной деятельности
ПК-10: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
Знать:
основные критерии экспертизы объектов сервиса и специфику диагностики объектов сервиса
Уметь:
использовать различные инструменты диагностики и экспертизы объектов сервиса
Владеть:
различными инструментами и методами проведения экспертизы или диагностики объектов сервиса