

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:34:01

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Диагностика клиента сервиса

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>)	3 (2.1)		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.	32	32	32	32
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная	54	54	54	54
Сам. работа	18	18	18	18
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
<b>Уметь:</b>
организовывать и проводить исследования особенностей потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности
<b>Владеть:</b>
навыками организации и проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя в сервисной деятельности
<b>ПК-10: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</b>
<b>Знать:</b>
основные критерии экспертизы объектов сервиса и специфику диагностики объектов сервиса
<b>Уметь:</b>
использовать различные инструменты диагностики и экспертизы объектов сервиса
<b>Владеть:</b>
различными инструментами и методами проведения экспертизы или диагностики объектов сервиса