

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.10.2023 11:27:52

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Диагностика сервисной фирмы

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.04.01.01\_1.plx

Форма обучения **заочная**

## Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Формирование у магистров теоретических знаний в области диагностики сервисных фирм и приобретение практических навыков по их использованию. |
|-----|---|

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

**ПК-4: Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания**

**ПК-5: Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания**

**ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства**

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### Знать:

подходы и инструменты прогнозирования и моделирования развития сервисных фирм (соотнесено с индикатором ПК-4.1);  
способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее развития (соотнесено с индикатором ПК-5.1);  
методы диагностики запросов потребителей и методологию проведения исследования российского и зарубежного опыта внедрения инноваций соответствующих запросам потребителей в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-7.1)

#### Уметь:

использовать научные подходы и методы исследования в диагностике сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-4.2);  
находить, анализировать и применять, в условиях постоянно изменяющейся внешней среды, передового российского и зарубежного опыта диагностики, с целью управления и формирования траектории развития сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-5.2);  
анализировать и разрабатывать предложения по внедрению инноваций, с целью оптимизации процессов сервиса и в соответствии с запросами потребителей на сервисном предприятии (соотнесено с индикатором ПК-7.2).

**Владеть:**

навыками анализа конкурентной среды сервисного предприятия, используя современные методы исследования, с целью прогнозирования и моделирования плана развития сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-4.3);  
навыками получения и анализа необходимой информации, используя методы и инструменты диагностики сервисного предприятия, с целью принятия решения по совершенствованию процесса предоставления услуг и управления предприятием(соотнесено с индикатором ПК-5.3) ;  
навыками использования различных методов по совершенствованию системы клиентских отношений в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-7.3) .