

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2024 11:52:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Диагностика сервисной фирмы

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.04.01.01\_1.plx

Форма обучения **очная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		15 2/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
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) .