

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 11:57:15
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab9d3

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование рынка услуг и лояльности клиентов

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль)	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма(-ы) обучения	очная

Учебная дисциплина «Формирование рынка услуг и лояльности клиентов» изучается во втором семестре.

Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрено.

1.1. Форма промежуточной аттестации

зачет с оценкой

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Формирование рынка услуг и лояльности клиентов» относится к элективным дисциплинам.

1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями освоения учебной дисциплины «Формирование рынка услуг и лояльности клиентов» являются:

- приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в области управления рынком услуг в современном экономическом развитии России;
- овладение современным понятийным аппаратом, характеризующим природу и сущность потребительской лояльности рынка услуг;
- формирование навыков применения инструментов и методов анализа и оценки практики формирования потребительской лояльности к услугам;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен разрабатывать и	ИД-ОПК-4.1 Анализ и прогнозирование потребности рынка в сфере сервисного обслуживания,	– Выявляет факторы рыночной потребности как основы формирования рынка в сфере услуг – Использует современные подходы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	выявление проблем и перспектив развития сервиса, в том числе международного	к оценке перспектив развития лояльности потребителей в соответствии с требованиями и перспективами развития рынка услуг – Находит источники и собирает информацию, необходимую для оценки и развития лояльности клиентов с целью повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг
ПК-4 Способен организовывать исследования и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-4.2 Проведение анализа управленческой ситуации, построение соответствующей ей организационно-экономическую модели для решения конкретных задач управления организацией, изучение ее свойств и характеристик, разработка на ее основе адекватных управленческих решений, использование основных методов статистического анализа данных	– Анализирует существующий уровень лояльности потребителей на предприятиях сферы услуг и определяет перспективы развития рынка; – Проявляет навыки разработки мероприятий по повышению уровня лояльности

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очно-заочной форме обучения –	5	з.е.	180	час.
----------------------------------	---	------	-----	------