

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:
8df276ee93e17c18e7bec9c7cad2d0ed9ab82473

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление потребительским ожиданием

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Профиль	Управление сервис-процессами в сфере обслуживания
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Формы обучения	очная

Учебная дисциплина «Управление потребительским ожиданием» изучается в первом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Управление потребительским ожиданием» относится обязательной части программы.

Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате и магистратуре:

- Основы специальной психологии;
- Организация процесса сервиса;
- Маркетинг.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги;
- Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса;
- Моделирование и оптимизация организационно-управленческих процессов в сфере сервиса.

1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями освоения учебной дисциплины «Управление потребительским ожиданием» является получение знаний одинаково

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование навыков анализа социально-экономических, мотивационных и ситуационных факторов поведения потребителей, с путями эффективного его регулирования и оптимизации
- 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 компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

1.2 Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИД-УК-1.1 Анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИД-ОПК-4.1 Анализ и прогнозирование потребности рынка в сфере сервисного обслуживания, выявление проблем и перспектив развития сервиса, в том числе международного
	ИД-ОПК-4.2 Использование методов информационно-коммуникативной рекламирования и привлечения. Проектирование разного вида конкурентоспособных, креативных сервисных программ
ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИД-ОПК-7.1 Определение содержания и требований к результатам исследовательской и проектной деятельности обучающихся, на основе изучения тенденций развития соответствующей области научного знания, запросов рынка труда, образовательных потребностей и возможностей
	ИД-ОПК-7.2 Осуществление педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
ПК-4 Способен организовывать исследования и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-4.1 Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию процессов постпродажного обслуживания и сервиса

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	5	з.е.	180	час.
---------------------------	---	-------------	-----	-------------