

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2024 16:33:12
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление клиентскими ожиданиями

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очная/очно-заочная/заочная

Учебная дисциплина «Управление клиентскими ожиданиями» изучается в восьмом семестре для очной формы обучения

Учебная дисциплина «Управление клиентскими ожиданиями» изучается в восьмом семестре для очно-заочной формы обучения

Учебная дисциплина «Управление клиентскими ожиданиями» изучается в восьмом семестре для заочной формы обучения

Курсовая работа – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Управление клиентскими ожиданиями *относится к части, формируемой участниками образовательных отношений*

1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями изучения дисциплины Управление клиентскими ожиданиями являются

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– 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
ПК-2 Способен к управлению взаимоотношениями с потребителями,	ИД-ПК-2.1 Осуществление делового общения в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями	- Использует на практике системы и процессы, направленные на формирование лояльности клиентов, способствующие созданию положительного опыта взаимодействия с

партнерами, организациями	ИД-ПК-2.2 Осуществление конструктивной деятельности с коллегами, руководством, клиентами, организация совместной деятельности с учетом этических норм профессиональной деятельности и делового этикета	компанией - Умеет управлять ожиданиями клиентов путем создания долговременного положительного опыта - Знает основные инструменты для планирования клиентского опыта. - Умеет профессионально подходить к работе с негативными отзывами клиентов и трансформировать их в инструменты формирования правильного клиентского ожидания
	ИД-ПК-2.3 Применение теории управления информацией о текущих и потенциальных клиентах компании	

Общая трудоёмкость учебной дисциплины (модуля) по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
по очно-заочной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
по заочной форме обучения –	4	з.е.	128	час.