

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:44:33
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Клиентоориентированные технологии

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания**

1. Цели изучения дисциплины

Цель дисциплины – приобретение студентами необходимых знаний в области разработки и использования клиентоориентированных технологий и методов оценки их эффективности.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач	Знать: З1 – понятия и принципы системного подхода
		Уметь: У1 – выделить свойства объекта исследования, как системы
		Владеть: В1 - навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З2 – оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
		Уметь: У2 – формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели
		Владеть: В2 – навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей,	Знать: З3 –методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации
		Уметь: У3 – разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации
		Владеть: В3 - навыками администрирования, документационного сопровождения

Сертификат: 008E624DF98B62E90078B97FC728E94E34
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024

	имеющихся ресурсов и ограничений	клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности	Знать: 34 – нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг
		Уметь: У4 – применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису
		Владеть: В4 – навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
		Знать: 35 – сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами
ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Уметь: У5 – выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий в организации
		Владеть: В5 – методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг
		Знать: 36 – принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с потребителями и клиентами; каналы взаимодействия клиента с компанией
		Уметь: У6 – создавать системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса
ПКС-4.3. Применяет методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства		Владеть: В6 – навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий

4. Общая трудоемкость дисциплины
составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

5. Форма промежуточной аттестации
очная форма обучения: экзамен - 7 семестр.
заочная форма обучения: экзамен - 7 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина