

АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА»

Направление подготовки бакалавров - 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки - «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы, и диагностики объектов и систем сервиса, ознакомление с методиками диагностирования реального положения дел в компании, выявление симптомов проблемных ситуаций на предприятиях, диагностирование их причин; организации и осуществлению работ по проведению комплексной диагностики состояния предприятия в социокультурном сервисе и туризме в целях дальнейшего совершенствования
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса Тема 3. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса Тема 4. Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса Тема 7. Организация проведения экспертизы и диагностики Тема 8. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности Тема 9. Формы организации экспертизы и диагностики Тема 10. Основные положения теории надежности объектов сервиса Тема 11. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики
Пререквизиты дисциплины	«Организация контактной зоны в социокультурной зоне»
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ПКО-1 Способен к разработке и совершенствованию системы

	клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>ОПК-3 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять качественные методы процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения качественных методов и процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности - навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг <p>ПКО-1 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению; - основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса; - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участвовать в разработке системы клиентских отношений; - участвовать в совершенствовании системы клиентских отношений - осуществлять процесс разработки и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office 2013, Microsoft Power Point, Microsoft Word, сеть Internet.
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль № 1-3
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01





И. А. Лавров

Л. Г. Гужова

Б. Ярьс