

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 15.06.2023 15:54:11

Аннотация дисциплины

Технологии менеджмента услуг

Краткое содержание	Формирование комплекса профессиональных компетенций в области обеспечения и функционирования и развития сферы услуг. Сущность и особенности услуги как объекта управления. Сервисная организация как система и особенности организации и управления в сфере услуг. Исследование состояния управления качеством в организации сферы услуг.
Результаты освоения дисциплины	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами, участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса с использованием современных информационных технологий. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий, организывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису.
Трудоемкость, з.е.	4
Форма отчетности	Экзамен Курсовая работа
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Егоршин, А. П. Основы менеджмента : учебник / А. П. Егоршин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 350 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-010959-6. 2. Мардас, А. Н. Теория менеджмента : учебник для вузов / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 307 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07387-4. 3. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 379 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-01165-4.
Дополнительная литература	1. Егоршин, А. П. Эффективный менеджмент организации : учебное пособие / А.П. Егоршин. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 388 с. – (Высшее образование: Магистратура). – DOI 10.12737/textbook_59e0c18f098a76.68931096. - ISBN 978-5-16-013498-7. 2. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник для бакалавров / Е. Л. Маслова. – 2-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. – 332 с. – ISBN 978-5-394-03547-0.