



## Управление обслуживанием (KET-008)

(Teenindusjuhtimine)

(Service management)

### AINEKAART

<b>Объем предмета (EAP)</b>	4.00 ECTS
<b>Оценивание</b>	eristav hindamine
<b>Цель курса и краткое описание</b>	
<p>В рамках курса изучаются цели, история и теоретические концепции управления обслуживанием. Понятие и сущность управления обслуживанием. Модель обслуживающей организации, процесс обслуживания и управление им. Обслуживание внутреннего клиента. Удовлетворенность клиента. Роль обслуживающего персонала и черты личности. Основы обслуживания. Этика в обслуживании. Понятие и сущность дизайна обслуживания. Создание базовой структуры услуги и формирование идентитета организации. Как сделать обслуживание полезным, удобным и соответствующим ожиданиям клиента</p>	
<b>Результаты обучения:</b>	
Студент:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Знает в целом организацию процесса обслуживания на различных предприятиях</li><li>2. Знает основные факторы влияния на поведение потребителей и покупателей</li><li>3. Знает культурные особенности клиентов и умеет их учитывать в процессе обслуживания клиентов</li><li>4. Умеет применять методы оценивания качества и удовлетворенности обслуживания клиентов</li></ol>	