



Управление обслуживанием (KET-008)

(Teenindusjuhtimine)

(Service management)

AINEKAART

Объем предмета (EAP)	4.00 ECTS
Оценивание	eristav hindamine
Цель курса и краткое описание	
<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>	
Результаты обучения:	
Студент:	
<ol style="list-style-type: none">1. Знает в целом организацию процесса обслуживания на различных предприятиях2. Знает основные факторы влияния на поведение потребителей и покупателей3. Знает культурные особенности клиентов и умеет их учитывать в процессе обслуживания клиентов4. Умеет применять методы оценивания качества и удовлетворенности обслуживания клиентов	