



правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Дисциплина «Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг» базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Правоведение», "Экология", "Управление проектами", «Правовое регулирование в жилищно-коммунальном хозяйстве», "Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы", "Основы бережливого производства", "Проектный практикум", «Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства» и др.

Дисциплина «Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг» является предшествующей для следующих дисциплин: "Формирование клиентурных отношений в сервисе", "Поведение потребителей на рынке услуг"

## В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

<b>ПКУВ-4:</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
<b>ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</b>		
кlientоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений	использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности	методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения
<b>ПКУВ-4:</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
<b>ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений</b>		
основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования потребительских и профессиональных рынков товаров и услуг	разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета.	навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности предприятия сервиса ЖКХ.
<b>ПКУВ-4:</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
<b>ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</b>		
модель потребительского поведения, сущность обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования внутренней и внешней среды организаций сферы сервиса ЖКХ	достигать высокого уровня удовлетворенности потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов экономии от оптимизации движения и использования материального и других потоков на предприятии	навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса предприятий жилищно-коммунальной сферы.
<b>УК-2:</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
<b>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством</b>		
- понятия государства, права, нормы права; основы конституционного строя России; основы гражданского, трудового, административного, уголовного, экологического и семейного права; содержание правового статуса человека и гражданина, способы осуществления и защиты гражданами своих прав и свобод.- основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач.	- работать с нормативными и правовыми документами, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков;- определять круг задач в рамках профессиональной деятельности.	- навыками использования нормативных и правовых документов; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права- методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений.
<b>УК-2:</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		



<b>УК-2.2 Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм</b>		
- основные понятия и категории права, ориентироваться в системе законодательства для реализации различных правовых документов по проектированию, конструированию, производству и сопровождению объектов профессиональной деятельности- необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики	- воспринимать и обобщать информацию, а также юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения- соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности.	- навыками поиска требуемой правовой информации и подготовки базовых документов правового характера- навыками применения современного инструментария для решения экономических задач
<b>УК-2:</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
<b>УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</b>		
основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач	определять круг задач в рамках профессиональной деятельности.	навыками применения современного инструментария для решения экономических задач
<b>УК-2:</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
<b>УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.</b>		
необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики.	проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; определять круг задач в рамках профессиональной деятельности; - планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов.	методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений

Дисциплина "Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

**Общая трудоёмкость дисциплины** составляет 144.35 часа, 5 зачетные единицы.

**Вид промежуточной аттестации:** Экзамен Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 18.06.2023	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 19.06.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 19.06.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

