

**ԱՌԱՐԿԱՅԱԿԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈԼՈՐՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ**

ՖԱԿՈՒԼՏԵՏ	ՖԻԶԻԿԱՄԱԹԵՄԱՏԻԿԱԿԱՆ և ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ
ԱՄԲԻՈՆ	ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ ԵՎ ԸՆԹԱՑԻԿ ՄՈՂՈՒԼ	ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈԼՈՐՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԴԱՄԻՉ ԵՎ ՄՈՂՈՒԼՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ	0604B4/01
ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ	ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ
ԿՈՒՐՍ/ԿԻՍԱՄՅԱԿ	3-րդ կուրս, 2-րդ կիսամյակ
ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՆՊԱՏԱԿԸ	Ծառայությունների ոլորտում տնտեսական գործունեության կառավարման հմտությունների ձևավորման նպատակով ծառայությունների ոլորտի ճյուղերում շուկայական տնտեսության տեսական և գործնական գիտելիքների ներկայացում:
ԿՐԹԱԿԱՆ ՎԵՐՋՆԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ	<p><b>ԳԻՏԵԼԻՔ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Նկարագրել ծառայությունների մատուցման բնագավառի կազմակերպությունների կառավարչական առանձնահատկությունները.</li> <li>• Ճանաչել ձեռնարկության ծառայությունների համակարգի ձևավորման բազային մոտեցումները և դրանց իրացման մեթոդները.</li> </ul> <p><b>ԿԱՐՈՂՈՒԹՅՈՒՆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ձևավորել ծառայությունների համակարգ ծառայություններ մատուցող բնագավառի կազմակերպությունում, հաշվի առնելով առաջարկվող ծառայության առանձնահատկությունները</li> <li>• Փորձել կիրառել ֆունկցիոնալ մենեջմենթի մեթոդները և առանձնահատուկ մոտեցումներ ծառայությունների մատուցման բնագավառի կազմակերպությունում</li> </ul> <p><b>ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆ</b></p> <p>Տիրապետել ծառայությունների մատուցման ձեռնարկությունների ծառայության որակի գնահատման և ինովացիոն մեխանիզմների մշակման մեջ կիրառելու հմտություններին</p>
ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ԿՐԵԴԻՏՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ - 4</li> <li>• ԼՍԱՐԱՅԻՆ ԺԱՄ -36</li> <li>• ԴԱՍԱԽՈՍՈՒԹՅՈՒՆ -16</li> <li>• ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ -10</li> <li>• ՍԵՄԻՆԱՐ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ - 10</li> <li>• ՇԱԲԱԹԱԿԱՆ ԺԱՄ -3</li> </ul>
ՆԱԽԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐ	Նախնական գիտելիքներ տնտեսագիտության տեսությունից, մենեջմենթից:
ԴԱՍԱՎԱՆԴՄԱՆ ԵՎ ՈՒՍՈՒՄՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ՄԵԹՈՂՆԵՐ	Դասախոսություն, քննարկումներ, բանավեճեր ինքնուրույն աշխատանք
ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԱՄԱՌՈՏ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ	Ծառայությունների ոլորտի զարգացման հիմնական միտումները Սպասարկման ոլորտը համաշխարհային տնտեսության մեջ:

--

<p>Ծառայության դասակարգում</p> <p>Ծառայությունների դասակարգումը ըստ Կ.Լավլոկի: Տրամադրվող ծառայությունների բնույթը: Համագործակցություն սպառողների հետ: «Ծառայությունների կաստոմիզացիան և կոնտակտային անձնակազմի կարծիքի օգտագործումը»: Այլ ծառայություններ դասակարգումը</p> <p>Ծառայությունների համակարգի ձևավորում</p> <p>Հայեցակարգը «սպասարկման համակարգը»: Ստեղծումները ձևավորման ծառայությունների համակարգի: Ծառայության համակարգի նախագծման երեք մոտեցումները: Hyperreal փորձը սպասարկման օգտագործման համակարգում:</p> <p>Ծառայությունների բնագավառի ձեռնարկություններում առաջարկի և պահանջարկի համաձայնեցման հիմնական մոտեցումները</p> <p>Կազմակերպությունների առաջարկի ու պահանջարկի համապատասխանությունը: Ստեղծումները կառավարման առաջարկը եւ պահանջարկը կազմակերպությունների: Օգտագործումը մոդելների հերթերի իշխանության վերահսկողության կազմակերպությունների:</p> <p>Ծառայության պահանջարկի կանխատեսում</p> <p>Ծառայությունների պահանջարկի կանխատեսման գործընթացը: Կանխատեսման գործընթացի հիմնական փուլերը: Կանխատեսման մեթոդները:</p> <p>Ծառայությունների որակի գնահատում</p> <p>Gap և SERVQUAL մեթոդների կիրառումը ծառայությունների ոլորտի կազմակերպություններում: Ծառայությունների որակի բնորոշման առանձնահատկությունները:</p> <p>Ծառայությունների ոլորտի մարքեթինգային համակարգ</p> <p>Ծառայությունների ոլորտում օգտագործվող մարքեթինգի կոնցեպցիաները: Marketing խառնուրդ ծառայություններ: Service եռանկյունի: Վերականգնում և ծառայությունների երաշխիքի համակարգի: Փոխհարաբերությունների և գործառնական մարքեթինգ: Ծառայության եռանկյունը:</p> <p>Ծառայությունների ոլորտի կազմակերպությունների անձնակազմի կառավարում:</p> <p>Կոնկրետություն անձնակազմի ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների: The փուլի ձախողման և ցիկլը հաջողության: Ծառայությունների ոլորտի անձնակազմը և փոխհարաբերությունները հաճախորդների հետ:</p>
--

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
ՀԻՄՆԱԿԱՆ

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Управление организациями сферы услуг. – М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики, 2010.</li> <li>2. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг: Учебник. – СПб.: Изд. дом „Бизнес-прессат“, 2007.</li> </ol>
--

ԼՐԱՑՈՒՑԻԶ
-----------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Баева О.Н. Казарина Л.А. Туренко Т.А. Сфера услуг. Менеджмент: Учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.</li> <li>2. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: менеджмент. – М.: Изд-во „КноРус“, 2007.</li> <li>3. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя. – М.: Дело и Сервис, 2007.</li> </ol>
---

ՍՏՈՒԳՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՁԵՎԵՐԸ
------------------------------

<p>Նախատեսված է ընթացիկ ստուգում՝ անհատական աշխատանք, 100 միավոր առավելագույն արժեքով:</p> <p>Եզրափակիչ ստուգումը գրավոր է՝ 100 միավոր առավելագույն արժեքով: Քննական հարցատույնը պարունակում է 3 հարց՝ 30, 30, 40 միավորային արժեքով:</p>
---

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ  
ԲԱՂԱԴՐԻՉՆԵՐ ԵՎ  
ԿՇԻՌ

- |               |      |                         |
|---------------|------|-------------------------|
| 1. Բաղադրիչ 1 | 10 % | /հաճախումներ/           |
| 2. Բաղադրիչ 2 | 20%  | /ընթացիկ ստուգում 1-ին/ |
| 3. Բաղադրիչ 3 | 20%  | /ընթացիկ ստուգում 2-րդ/ |
| 4. Բաղադրիչ 4 | 40%  | /ամփոփիչ ստուգում/      |
| 5. Բաղադրիչ 5 | 10%  | /ընթացիկ ակտիվություն/  |

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ  
ՄԱՆԴՂԱԿ

<i>Գնահատման թվային միավորը</i>	<i>Տարային գնահատական</i>	<i>Գնահատականի պաշտոնական թվային համարժեքը</i>
96-100	A+	5+
91-95	A	5
86-90	A-	5-
81-85	B+	4+
76-80	B	4
71-75	B-	4-
66-70	C+	3+
61-65	C	3
40-60	C-	3-
Մինչև 39	D	2

Հ/Հ	Թ Ե Մ Ա	Լսարանային ժամեր					Ուսանողի ինքնուրույն աշխատաժամանակը	Ուսանողի ընդհանուր աշխատաժամանակը
		ըստաշխատություն	գործնական	լաբորատոր	սեմինար	ուս. պրակտիկա		
1.	Ծառայության ոլորտի զարգացման հիմնական շարժընթացները	2					5	7
2.	Ծառայությունների համաշխարհային շուկա						4	8
3.	Ծառայությունների դասակարգում	2					5	7
4.	Ծառայությունների դասակարգումը ըստ Կ. Լավլոկու		2				4	6
5.	Ծառայությունների համակարգի ձևավորում	2					5	7
6.	Ծառայությունների համակարգի ձևավորման մոտեցումները						4	6
7.	Ծառայությունների ոլորտի առաջարկի և պահանջարկի կառավարում	4					5	9
8.	Ծառայության պահանջարկի կանխատեսում						4	6
9.	Ծառայությունների որակի գնահատում	2					5	7
10.	Gap և SERVQUAL մեթոդների կիրառումը ծառայությունների ոլորտի կազմակերպություններում		4				4	8
11.	Ծառայությունների ոլորտի կազմակերպության մարքեթինգ	2					5	7
12.	Փոխհարաբերությունների և գործառնական մարքեթինգ				4		4	8
13.	Ծառայությունների ոլորտի կազմակերպությունների անձնակազմի կառավարում	2					5	7
14.	Ծառայությունների ոլորտի կազմակերպությունների անձնակազմի առանձնահատկությունները				2		5	7
Ընթացիկ ստուգում 1								10
Ամփոփիչ ստուգում								10
Ընդամենը								120