

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль) подготовки	«Социокультурный сервис»
Цель освоения дисциплины	формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере эффективной организации процесса обслуживания контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса
Общая трудоемкость дисциплины	5 зачетных единиц, 180 часов
Форма промежуточной аттестации	Экзамен
Краткое содержание дисциплины:	<p>Тема 1. Теоретические аспекты работы с потребителями в контактной зоне</p> <p>Тема 2. Значение культуры в работе с потребителями</p> <p>Тема 3. Роль контактной зоны в сервисе</p> <p>Тема 4. Дизайн и зонирование «контактной зоны»</p> <p>Тема 5. Нормативно-правовое регулирование в сфере социокультурного сервиса</p> <p>Тема 6. Психология процесса обслуживания</p> <p>Тема 7. Модели принятия потребительских решений</p> <p>Тема 8. Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Тема 9. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции</p>

Аннотацию рабочей программы составила:
Суханова К.А. к.пед.н., доцент каф ТиС

