

АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ»

Направление подготовки бакалавров - 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки - «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере эффективной организации контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<p>Тема 1. Основы организации контактной зоны в социокультурном сервисе</p> <p>Тема 2. Нормативно-правовые основы оказания услуг в сфере социокультурного сервиса</p> <p>Тема 3. Зонирование «контактной зоны»</p> <p>Тема 4. Оформление «контактной зоны»</p> <p>Тема 5. Эргономические основы организации контактной зоны в сервисе</p> <p>Тема 6. Психологические аспекты организации контактной зоны</p> <p>Тема 7. Руководство и лидерство</p> <p>Тема 8. Нейромаркетинг как инструмент повышения эффективности при организации контактной зоны</p> <p>Тема 9. Особенности взаимодействия с органами государственной власти</p>
Пререквизиты дисциплины	«Менеджмент в сфере услуг», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Технологические процессы в сервисе»
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	<p>ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p>ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>ОК-5</p> <p>Знать:</p> <p>- сущность и социальную значимость будущей профессиональной деятельности в области</p>

социокультурного сервиса;

- содержание процессов самоорганизации и самообразования и их особенностей, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности

Уметь:

- применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере оказания услуг, в частности: СанПиН 2.2.4.3359-16, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03

- планировать цели и решать задачи в соответствии с выбранными приоритетами и личностными возможностями;

-выбирать средства для осуществления самостоятельной деятельности и самоорганизации;

Владеть:

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации;
- приемами саморегуляции эмоциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности;

- навыками самостоятельной научно-исследовательской работы.

ОПК-2

Знать:

- сущность основные понятия организации контактной зоны предприятия социокультурного сервиса;

- эргономические основы организации контактной зоны;

- основные принципы эффективной организации контактной зоны и ее совершенствование на предприятиях социокультурного сервиса;

- особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя в контактной зоне сервисных организаций.

Уметь:

- выделять главные психологические особенности потребителя;

- использовать разные приемы изучения потребительских запросов;

- обращаться с клиентами в случае их недовольства и жалоб;

- использовать технологии взаимодействия с клиентом и стандарты обслуживания в контактной зоне.

Владеть:

- современными технологиями в процессе предоставления услуг с учетом требований

