

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Поведение потребителей»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере эффективной организации процесса обслуживания контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<p>Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности в управлении контактной зоной Тема 2. Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности Тема 3. роль контактной зоны в сервисе Тема 4. Дизайн и зонирование «контактной зоны» Тема 5. Нормативно-правовое регулирование в сфере социокультурного сервиса Тема 6. Психология процесса обслуживания Тема 7. Модели принятия потребительских решений Тема 8. Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне на предприятиях социокультурного сервиса Тема 9. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции</p>
<p>Пререквизиты дисциплины</p>	<p>«Деловые коммуникации и культура речи», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Правовые основы профессиональной деятельности»</p>
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса ПКО-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя ПКР-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>ОПК-3 Знать: -содержание процесса сервиса, -основы управления контактной зоной предприятия социокультурного сервиса;</p>

-основы теории организации обслуживания,
-понятие и сущность контактной зоны;
-сущность и структуру процесса оказания услуги;
-способы организации процесса предоставления услуг потребителю в контактной зоне;
-современные формы и методы обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов.

Уметь:

-анализировать процесс предоставления услуг потребителю;
-определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг;

Владеть:

-навыками применения технологий организации сервисной деятельности, применяемых в деятельности организаций в сфере социокультурного сервиса;
-методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятий социокультурного сервиса.
-навыками управления в контактной зоне;
навыками работы с потребителями в контактной зоне.

ОПК-6

Знать:

-основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в Российской Федерации;
-общие положения правил, регулирующие отношения потребителя и исполнителя в сфере обслуживания;

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

Владеть:

-навыками работы с нормативными и правовыми актами, регулирующими отношения потребителя и исполнителя на предприятиях социокультурного сервиса.

ПКО-1

Знать:

-психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе;
-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:

-использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их неудовольствия и жалоб;

	<p>-применять методы диагностики потребностей потребителей; -выделять главные психологические особенности потребителя; -применять новые технологии и формы обслуживания с учетом требований потребителя</p> <p>Владеть: -навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны, в том числе консультирование с учетом требований потребителя; -навыками проектирования процесса оказания услуг с учетом требований потребителя</p> <p>ПКР-1 Знать: -основы организации работы в условиях взаимодействия учреждений и организаций и органами власти; Уметь: -применять принципы эффективного взаимодействия в условиях контактной зоны с органами государственной власти; Владеть: -навыками осуществления взаимодействия с органами государственной власти в части оказания услуг</p>
<p>Используемые инструментальные и программные средства</p>	<p>Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.</p>
<p>Форма текущего контроля</p>	<p>Рейтинг-контроль № 1,2,3</p>
<p>Форма промежуточного контроля знаний</p>	<p>Экзамен</p>

Составитель аннотации:
 Заведующий кафедрой ТиС
 Председатель учебно-методической комиссии
 Направления 43.03.01

СМ

К. А. Суханова
 Д. Г. Гужова

О. Б. Ярьесъ

