

## 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

<b>Цель изучения дисциплины</b>	Сформировать у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере эффективной организации контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<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. Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Тема 8. Нейромаркетинг как инструмент повышения эффективности при организации контактной зоны</p> <p>Тема 9. Особенности взаимодействия с органами государственной власти</p>
<b>Пререквизиты дисциплины</b>	Дисциплина «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе» базируется на освоении студентами учебного курсов «Деловые коммуникации и культура речи», в частности применения теоретических знаний деловых коммуникаций для организации контактной зоны на предприятиях сферы социокультурного сервиса, «Менеджмент в туризме и сервисе», «Правовые основы профессиональной деятельности».
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	<p>(ОПК-3) Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>(ОПК-6) Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p> <p>(ПКО-1) Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>(ПКР-1) Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие и сущность контактной зоны;</li> <li>- современные виды контактных зон, их особенности;</li> <li>- сущность и структуру процесса оказания услуги;</li> <li>- эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе;</li> <li>- концептуальные основы и способы организации процесса предоставления услуг потребителю в контактной зоне;</li> <li>- современные формы и методы обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов.</li> </ul>

	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать процесс предоставления услуг потребителю;</li> <li>- определять показатели качества оказания услуг в контактной зоне на предприятиях социокультурного сервиса;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами определения показателей качества обслуживания потребителя в контактной зоне;</li> <li>- навыками применения технологий организации сервисной деятельности, применяемых в деятельности организаций в сфере социокультурного сервиса;</li> <li>- методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятий социокультурного сервиса.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в Российской Федерации;</li> <li>- общие положения правил, регулирующие отношения потребителя и исполнителя в сфере обслуживания;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с нормативными и правовыми актами, регулирующими отношения потребителя и исполнителя на предприятиях социокультурного сервиса.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе;</li> <li>- сущность основных понятия организации контактной зоны предприятия социокультурного сервиса;</li> <li>- основные принципы эффективной организации контактной зоны и ее совершенствование на предприятиях социокультурного сервиса;</li> <li>- особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя в контактной зоне сервисных организаций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их неудовольствия и жалоб;</li> <li>- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> <li>- применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны, в том числе консультирование с учетом требований потребителя;</li> <li>- методами организации, координации и регулирования процесса</li> </ul>
--	---

	<p>обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые принципы и модели взаимодействия бизнеса и органов государственной власти, в том числе органов местного самоуправления;</li> <li>- основы организации работы в условиях взаимодействия учреждений и организаций и органами власти;</li> <li>- порядок и правила осуществления взаимодействия в электронной форме организаций с органами государственной власти и органами местного самоуправления.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать проблемы взаимодействия профильных учреждений и организаций социокультурного сервиса и органов государственной власти</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками осуществления взаимодействия с органами государственной власти в части оказания услуг.</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.
<b>Формы текущего контроля:</b>	<p>Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>тестирование;</i></li> <li>- <i>устный опрос;</i></li> <li>- <i>письменные ответы на вопросы.</i></li> </ul> <p>Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>практические задания, включая анализ текстов, анализ статей, подготовка проектов и их презентация.</i></li> </ul>
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	Экзамен

Составитель аннотации

Суханова К.А.

Заведующий кафедрой ТиС

Гужова Л.Г.

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01

*Ареев О.Б.*

