

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(наименование дисциплины)

<b>Направление подготовки (специальность)</b>	43.03.01 «Сервис»
<b>Направленность (профиль) подготовки</b>	«Социокультурный сервис»
<b>Цель освоения дисциплины</b>	формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере эффективной организации процесса обслуживания контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	5 зачетных единиц, 180 часов
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен
<b>Краткое содержание дисциплины:</b>	<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

