

АННОТАЦИЯ

дисциплины Б1.В.15 «Организация процесса обслуживания в контактной зоне»

Объем трудоемкости: 4 зачетных единицы (144 часа, из них – 54 часов аудиторной нагрузки: лекционных – 18 ч., практических – 36 ч., самостоятельная работа – 49 ч., в том числе контролируемая самостоятельная работа – 5 часов, ИКР – 0,3 ч, подготовка и сдача экзамена – 35,7 ч.).

Цель дисциплины: изучить особенности организации обслуживания потребителей в контактной зоне в сервисных предприятиях.

Задачи дисциплины:

- изучение понятия и сущности гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;
- изучение понятия и сущности «контактной зоны» и «контакта с потребителем услуг»;
- изучение основ и базовых принципов психологии сервиса;
- изучение коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов;
- овладение методами активного слушания и регуляции эмоционального напряжения, техникой калибровки и эффективной коммуникации в сервисных ситуациях;
- изучение основ конфликтологии, правил и алгоритма работы с жалобами в сервисных ситуациях.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация обслуживания в контактной зоне» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере сервиса. Владение знаниями об особенностях формирования первого впечатления, о направлениях взаимодействия с потребителем услуг с целью установления контакта и качественного обслуживания, о работе с трудными потребителями и в трудных ситуациях предопределяет степень удовлетворения потребителя услуг и формирование его лояльности, а значит является важнейшим свойством персонала сервисных предприятий.

Требования к уровню освоения дисциплины

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Основные разделы дисциплины:

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р	Всего
		Лекции	Практ.		
	Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.				
1.	Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.	2		2	4
	Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.				
2.	Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.	2	2	4	8

3.	Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.	2	2	5	9
4.	Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.	2	2	6	10
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.				
5.	Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.	1		2	3
6.	Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.	1	4	4	7
7.	Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.	2	2	4	8
8.	Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.	1	4	4	9
9.	Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием.	1	4	4	9
10.	Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.	1	2	2	7
11.	Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.	1	4	2	7
	Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.				
12.	Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.	1	2	4	7
13.	Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.	1	4	2	7
14.	Жалобы и возражения в сервисных предприятиях		4	4	8
	ИТОГО	18	36	49	

Изучение дисциплины заканчивается аттестацией в форме **экзамена**.

Основная литература:

1. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с. // <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1>.

2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.

3. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-

ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа:
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713.

4. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. // https://e.lanbook.com/book/44300#book_name.

5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.

6. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013. – 153 с. // https://e.lanbook.com/book/47596#book_name.

Автор: Миненкова Вера Владимировна
кандидат географических наук, доцент, зав. кафедрой экономической,
социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ»