

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.02.2018 14:27:53

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7089acb309ac3da14374155027af0ee57e73fa19

## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра методики, педагогики и психологии профессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

### Рабочая программа дисциплины Организация контактной зоны в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 6

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Итого	108	108	108	108

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование и развитие компетенций организации контактной зоны предприятия сервиса; работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.2
--------------------	-----------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя**

**Знать:**

Знать основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса;

**Уметь:**

анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса и определять показатели качества обслуживания

**Владеть:**

методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса

**ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

**Знать:**

Знать современные виды контактных зон, их особенности, основные средства организации контактной зоны и приемы эффективного обслуживания

**Уметь:**

применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса

**Владеть:**

методами определения показателей качества обслуживания и навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны