

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.Б.7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТОРГОВО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Направление подготовки:

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

Трудоемкость: 4 з.е

Промежуточная аттестация: экзамен

Авторы: Л.Ю. Русалева, канд. экон. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация работы торгово-развлекательных центров» является сформированность у обучающихся знаний умений и навыков в сфере деятельности работы торгово-развлекательных центров на высоком профессиональном уровне, а также компетентности для потенциальной научно- исследовательской работы

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*
 - организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
 - комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
 - исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
 - разработка проекта процесса сервиса;
 - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
 - разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;
- 2) *в области производственно-технологической деятельности:*
 - разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
 - нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
 - экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
 - оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
 - организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;
- 3) *в области проектной деятельности:*
 - проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя;
 - подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем;
 - нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
 - моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя;
- проектирование процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Организация работы торгово-развлекательных центров» относится к базовой части учебного плана подготовки магистров по направлению 43.04.01 *Сервис*.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Логика и методология науки», «Социальное управление в сервисе», «Стратегический маркетинг», «Системный анализ в сервисе», «Поведение потребителей».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Управление качеством услуг и работ».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-3 – готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

ПК-4 - готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

ПК-7 способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса

ПК-19 готовностью к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Специфика работы в торгово-развлекательных центрах

Работа с заказчиком, оформление заказа. Определение типа развлекательного мероприятия. Определение состава участников. Определение места проведения развлекательного мероприятия. Разработка программы развлекательного мероприятия: содержание, время, тематика, масштаб, продолжительность. Разработка сценария. Виды сценариев, особенности и методики построения. Обеспечение музыкального сопровождения (фонограммы, живая музыка и др.). Подготовка оборудования, реквизита и инвентаря. Подготовка и украшение места проведения мероприятий (помещение, улица, парк, пляж и др.). Обеспечение порядка и безопасности. Выбор ведущих и ассистентов. Составление сметы и расчет бюджета услуги.

Тема 2. Основные сегменты индустрии развлечений

Сегментация развлекательных услуг по интересам: спортивно- оздоровительные, культурно - досуговые, азартные.

Сегментация по возрасту аудитории: развлечения для детей, подростков, молодежи, среднего возраста, зрелого возраста.

Сегментация развлечений по охвату аудитории: индивидуальные, групповые, семейные, массовые.

Сегментация развлечений по сезонам года: зимние, весенние, осенние, летние.

Сегментация развлечений по месту проведения: городские развлечения, загородные, санаторно-курортные, пляжные, круизные, на открытых и закрытых площадках и др.

Тема 3. Праздники и организация праздничных мероприятий

Понятие праздника. Праздничная культура. История праздников и изменение их общественного значения. Современный подход к пониманию и организации праздников. Виды праздников (народные, религиозные, организационные, профессиональные, семейно-бытовые, календарные, государственные, мировой культуры и спорта) и их характеристика. Праздничные услуги, их содержание и особенности организации. Составление сметы и расчет бюджета праздничного мероприятия. Переговоры и согласование сценария с заказчиком.

Тема 4. Городские культурно-досуговые развлечения

Городские культурно-досуговые развлечения и их характеристики. Организация развлечений на специализированных площадках: ночные клубы, дискотеки, развлекательные центры, концертные залы, выставочные залы, галереи, кинотеатры, театры, хобби-центры, аттракционы (для детей и взрослых), парки отдыха, тематические парки. Организация развлечений на неспециализированных открытых площадках: фестивали, шоу-концерты, массовые гуляния, карнавалы и др.

Тема 5. Спортивные и туристические развлекательные услуги

Спортивные развлечения. Особенности организации спортивных развлечений. Виды спортивных развлечений: боулинг, бильярд, тир и др. Техника безопасности, закупка и подготовка инвентаря и оборудования. Отбор персонала и разработка инструкций. Экстремальные спортивные развлечения: рафтинг, дайвинг, прыжки с парашютом, пейнбол, скалолазание, водные лыжи, горные лыжи и др. Сезонные особенности организации спортивных развлечений.

Особенности организации туристических развлекательных услуг. Виды туристических развлекательных услуг: пеший и конный туризм, экскурсионная деятельность, прогулки на теплоходе, круизы, оздоровительный туризм, санаторно-курортный отдых и др. Сезонные особенности организации туристических развлечений.

Тема 6. Организация игр и конкурсов

Игры как основной элемент досуга. Игровая культура. Виды игр: индивидуальные, групповые и командные; интеллектуально-логические, спортивные и подвижные, ролевые, музыкально-ритмические, оздоровительные и др. Конкурсы и их специфика. Организация игр и конкурсов: определение состава участников; разработка сценария игры; разработка и уточнение правил; подготовка инвентаря и оборудования; подготовка места проведения; обеспечение безопасности; расчет времени на проведение игры/конкурса; закупка призов; отбор ведущих и ассистентов.

Тема 7. Азартные игры и развлечения

История возникновения и современные тенденции развития азартных игр. Виды азартных развлечений: казино, игровые автоматы, тотализаторы, компьютерные игровые залы и др. Особенности организации азартных игр. Правовые аспекты.

Оборудование и инвентарь. Подбор персонала

