**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дисциплина** | **Организация процесса обслуживания в контактной зоне** | |
| **Направление подготовки** | 43.03.01 | Сервис |
| **Направленность (профиль)** | Ивент-сервис | |
| **Объем дисциплины** | 3 з.е. | |
| **Формы промежуточной аттестации** | Зачет с оценкой | |
| **Кафедра** | Туристического бизнеса и гостеприимства | |
| **Краткое содержание дисциплины** | | |
| Тема 1 Технологический цикл обслуживания клиента | | |
| Тема 2 Особенности организации контактной зоны | | |
| Тема 3. Методы и формы обслуживания потребителей в контактной зоне | | |
| Тема 4. Эффективность процессов в контактной зоне | | |
| Тема 5. Функционал работников контактной зоны | | |
| **Список литературы** | | |
| **Основная литература**   1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 202 с. <http://znanium.com/go.php?id=967867> 2. Васюкова, А. Т. **Организация** производства и **обслуживания** на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Технология продукции и **организация**общественного питания" / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 416 с. <http://znanium.com/go.php?id=512131> 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис" (по областям применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 284 с. <http://znanium.com/go.php?id=430365>   **Дополнительная литература**   1. Блэк, Дж. Стюарт. Эффект домино. Перемены в организации начинаются с ее сотрудников [Текст] : производственно-практическое издание / Дж. Стюарт Блэк, Хэл Б. Грегерсен; [пер. с англ. О. М. Поборцева; авт. предисл. С. Кови]. - Москва : Юрайт, 2016. - 241 с. 1экз. 2. Инновационные технологии в сфере питания, сервиса и торговли [Текст] : сборник статей III Международной научно-практической конференции (Екатеринбург, 15 мая 2015 г.) / М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т ; [отв. за вып.: Н. В. Заворохина, Е. В. Крюкова]. - Екатеринбург : Издательство УрГЭУ, 2015. - 186 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/books/15/m484155.pdf> 2экз. 3. Инновационные технологии в сфере питания, сервиса и торговли [Текст] : материалы очно-заочной научно-практической конференции (Екатеринбург, 29-30 октября 2014 г.) / М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т ; [отв. за вып.: О. В. Чугунова, Л. А. Кокорева]. - Екатеринбург : [Издательство УрГЭУ], 2014. - 221 с. 2экз. | | |
| **Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине** | | |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:**  - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  - Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**  Общего доступа  - Справочная правовая система ГАРАНТ  - Справочная правовая система Консультант плюс | | |
| **Перечень онлайн курсов** | | |
| В данной дисциплине не реализуются | | |
| **Перечень профессиональных стандартов** | | |
| 33.019 Профессиональный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 ноября 2016 года N 612н (зарегистрирован Министерстве юстиции Российской Федерации 2 ноября 2016 года, регистрационный N 44399) | | |

Аннотацию подготовил Ивлиева Е.А.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ергунова О.Т.