**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дисциплина** | **Сервисный этикет** | |
| **Направление подготовки** | 43.03.01 | Сервис |
| **Направленность (профиль)** | Ивент-сервис | |
| **Объем дисциплины** | 5 з.е. | |
| **Формы промежуточной аттестации** | Зачет с оценкой | |
| **Кафедра** | Туристического бизнеса и гостеприимства | |
| **Краткое содержание дисциплины** | | |
| Тема 1. История этикета. Современные этикетные формы взаимодействия. | | |
| Тема 2. Особенности организации облуживания клиентов | | |
| Тема 3. Клиенториентированность в еvent-сервисе | | |
| Тема 4. Правила этикета в сервисной организации | | |
| Тема 5. Правила поведения в конфликтной ситуации | | |
| **Список литературы** | | |
| **Основная литература**   1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100) «Сервис» / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. [*http://znanium.com/go.php?id=473650*](http://znanium.com/go.php?id=473650) 2. 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*](http://znanium.com/go.php?id=430365)   **Дополнительная литература**   1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : ФОРУМ, 2017. - 160 с.[*http://znanium.com/go.php?id=966307*](http://znanium.com/go.php?id=966307) 2. Курилова, Е. В. Технологии управления сервисной деятельностью [Текст] : учебное пособие / Е. В. Курилова, Е. А. Ивлиева, Т. Ю. Чикурова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : Издательство УрГЭУ, 2018. - 176 с.[*http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p491108.pdf*](http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p491108.pdf) (30 экз.) | | |
| **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 «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 Чикурова Татьяна Юрьевна

Заведующий кафедрой

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