**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 ивент-сервисе |
| Тема 4. Правила этикета в сервисной организации |
| Тема 5. Правила поведения в конфликтной ситуации |
| **Список литературы**  |
| **Основная литература** 1. 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)
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для академического бакалавриата: / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под ред. В. В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 202 с. [*https://www.biblio-online.ru/bcode/441434*](https://www.biblio-online.ru/bcode/441434)

**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» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 ноября 2016 года № 612н) |

Аннотацию подготовил: Чикурова Т.Ю.