Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 15.06.2023 17:13:35
Уникальный программный ключ:
d7278[illegible]a746e849dcb1abc6ab7a

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	**Безопасность обслуживания потребителей**
Краткое содержание	Понятие и формы обслуживания потребителей. Управление спросом и предложением услуг в процессе обслуживания. Системы массового обслуживания в сфере услуг и готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя. Роль и поведение потребителей в процессе обслуживания. Качество обслуживания населения. Инструменты управления качеством обслуживания клиентов. Организация обслуживания населения на предприятиях сервиса. Понятие и сущность сервиса безопасности. Потребность в безопасности и ее место в структуре мотивации поведения потребителей. Организация сервиса безопасности. Нормы и правила охраны труда и техники безопасности.
Результаты освоения дисциплины	осуществлять соблюдение законодательство Российской Федерации об организации безопасности обслуживания потребителей в предоставлении услуг в предприятиях сервиса. применять требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса. осуществлять соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса.
Трудоемкость, з.е.	3
Формы отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова; Московский педагогический государственный университет. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст: электронный. 2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 416 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02181-7; То же [Электронный ресурс]. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172 3. Габдукаева, Л. З. Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания: учебное пособие : / Л. З. Габдукаева, О. А. Решетник; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский научно- исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 184 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612246. – Библиогр.: с. 115-117. – ISBN 978-5-7882-2527-2. – Текст: электронный. 4. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг:

	учебное пособие: / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3503-8. – Текст: электронный. 5. Памбухчиянц, О. В. Технология розничной торговли: учебник / О. В. Памбухчиянц. – 9-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2019. – 288 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=116036. – ISBN 978-5-394-01131-3. – Текст: электронный. 6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный. 7. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 284 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст: электронный. 8. Сукало, Г.М. Надзор и контроль в сфере безопасности: учебное пособие: / Г.М. Сукало. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 213 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=577189. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1163-6. – DOI 10.23681/577189. – Текст: электронный.
Дополнительная литература	1. Бурашников, Ю.М. Производственная безопасность на предприятиях пищевых производств: учебник / Ю.М. Бурашников, А.С. Максимов, В.Н. Сысоев. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 520 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=116072. – ISBN 978-5-394-03473-2. – Текст: электронный. 2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие: / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный. 3. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие: / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 139 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851. – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст: электронный.