

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 03.06.2024 10:17:20
Уникальный идентификационный ключ:
d727831e5b7f7c872e79a746e849dc1abc6ab7a

Аннотация дисциплины

Безопасность обслуживания потребителей	
Наименование дисциплины	
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.	4
Формы отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Соколов, А. Т. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / А. Т. Соколов. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2444-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/133924.html 2. Безопасность жизнедеятельности. Вредные факторы производственной среды : учебное пособие для СПО / И. И. Павлов, М. С. Павлова, Е. С. Абрамова, С. С. Абрамов. — Саратов : Профобразование, 2024. — 121 с. — ISBN 978-5-4488-1698-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/133489.html 3. Безопасность личности, общества, государства : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/95396.html 4. Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие: / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический

	университет, 2022. – 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. 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. 6. 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. Махов, С. Ю. Личная безопасность : учебно-методическое пособие / С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2020. — 173 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/95386.html 2. Экономическая безопасность : учебник для вузов / К. Б. Беловицкий, М. А. Булатенко, Н. Ф. Кузовлева, А. С. Микаева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 586 с. — ISBN 978-5-394-05561-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136557.html 3. Продовольственная безопасность, экология и здоровье нации : монография / В. Г. Ларионов, А. Г. Златовратский, Г. В. Ларионов, В. В. Ларионов ; под редакцией В. Г. Ларионова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-394-05684-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136508.html

