

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484076a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Сильченко  
Зав. кафедрой

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель  Карх Д.А.

(подпись)

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2020

Разработана:  
Ст. преподаватель,  
Логина Е.В.

Доцент, д.э.н.  
Чикурова Т.Ю.

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>10</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является ознакомление студентов с основами сервисной деятельности, формирование компетенций, образующих необходимый уровень владения теоретическими и методическими основами организации сервисной деятельности в процессе оказания услуги гостеприимства.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Экзамен	180	12	6	6	159	5

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 Знать: Критерии качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Уметь: Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Иметь навыки: Обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-2 обеспечивать основные управления подразделениями организаций гостеприимства и общественного питания	Способен выполнять функций сферы и	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания Иметь навыки: Осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.
--	------------------------------------	--

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: Принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. Уметь: Обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. Иметь навыки: Организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

**5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		171					
Тема 1.	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	22,4	1,2		1,2	20	
Тема 2.	2. Предпосылки развития сервисная деятельность	21,2	0,6		0,6	20	
Тема 3.	3. Услуга как продукт сервисной деятельности	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 4.	4. Сервис и его особенности	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 5.	5. Место и роль общения в сервисной деятельности	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 6.	6. Организация обслуживания потребителей	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 7.	7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 8.	8. Категории потребителей, особенности обслуживания	18,2	0,6		0,6	17	
Тема 9.	9. Сервисные услуги	18,2	0,6		0,6	17	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-4	Тест 1 (приложение 4)	Задания и вопросы на воспроизведение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, определение характера взаимосвязей между компонентами	по 5-балльной шкале
Темы 5-7	Тест 2 (приложение 4)	Задания и вопросы на воспроизведение лекционного материала систематизированного в схемах и таблицах, задания с выбором единственно правильного или нескольких правильных	по 5-балльной шкале
Тема 8,9	Тест 3 (приложение 4)	Задания и вопросы на воспроизведение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, анализ афоризмов и высказываний практиков сферы	по 5-балльной шкале
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
2 семестр (Эк)	Тест (приложение 5)	33 задания на: воспроизведение основополагающих понятий, анализ ситуаций обслуживания, определение характера взаимосвязей между компонентами сервисной деятельности, воспроизведение лекционного материала систематизированного в схемах и таблицах	по 5-балльной шкале

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности.</p>
<p>Тема 2. 2. Предпосылки развития сервисная деятельность</p> <p>Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара.</p>
<p>Тема 3. 3. Услуга как продукт сервисной деятельности</p> <p>Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.</p>
<p>Тема 4. 4. Сервис и его особенности</p> <p>Тема 4. Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны.</p>
<p>Тема 5. 5. Место и роль общения в сервисной деятельности</p> <p>Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности. Понятие «контактная зона». Сервис как форма межличностного взаимодействия. Общение как особый вид человеческой деятельности, приводящий к возникновению необходимого организации контакта с гостем. Специфика взаимодействия с гостем в конфликтных ситуациях. Особенности вербального и невербального поведения работников предприятия гостеприимства в процессе оказания услуги.</p>
<p>Тема 6. 6. Организация обслуживания потребителей</p> <p>Тема 6. Организация обслуживания потребителей. Теоретические аспекты организации обслуживания. Понятие расширенной контактной зоны на предприятиях гостеприимства. Специфика высококонтактного взаимодействия при оказании услуги (питания, гостеприимства). Понятие гостиничный продукт и особенности его предоставления в процессе обслуживания гостей.</p>
<p>Тема 7. 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p> <p>Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность организаций, предоставляющих услуги, в том числе и услуги питания, размещения и туризма.</p>
<p>Тема 8. 8. Категории потребителей, особенности обслуживания</p> <p>Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Классификация типов потребителей. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей.</p>
<p>Тема 9. 9. Сервисные услуги в гостеприимстве</p> <p>Тема 9. Сервисные услуги в гостеприимстве. Организация комплекса сервисных услуг при организации деловых мероприятий в гостиничных предприятиях. Специфика осуществления сервисной деятельности на предприятиях гостеприимства: сущность, роль, вклад и клиенториентированность контактного персонала.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формы человеческой деятельности</li> <li>2. Предпосылки формирования сервисной деятельности</li> <li>3. Сервисная деятельность как особая форма человеческой деятельности</li> <li>4. Специфика потребностной сферы современного гостя</li> <li>5. Объективные и субъективные потребности человека</li> </ol>
---

<p>Тема 2. 2. Предпосылки развития сервисная деятельность</p> <p>Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах</li> <li>2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа</li> <li>3. Сервисная деятельность в развивающихся странах</li> </ol>
<p>Тема 3. 3. Услуга как продукт сервисной деятельности</p> <p>Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека</li> <li>2. Классификация человеческих потребностей</li> <li>3. Специфика влияния субъективных потребностей гостя на состав и качество оказываемой услуги</li> </ol>
<p>Тема 4. 4. Сервис и его особенности</p> <p>Тема 4. Сервис и его особенности. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности современного сервиса в гостеприимстве</li> <li>2. Психология и мотивация потребителя услуг</li> <li>3. Составляющие качества услуги</li> </ol>
<p>Тема 5. 5. Место и роль общения в сервисной деятельности</p> <p>Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности</li> <li>2. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности</li> <li>3. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.</li> </ol>
<p>Тема 6. 6. Организация обслуживания потребителей</p> <p>Тема 6. Организация обслуживания потребителей. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «момент истины»</li> <li>2. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные</li> <li>3. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия, предоставляющего услуги</li> </ol>
<p>Тема 7. 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p> <p>Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Ознакомление с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность предприятий туризма и гостеприимства, акцентируя внимание на актуализации изменений в нормативной правовой базе.</p>
<p>Тема 8. 8. Категории потребителей, особенности обслуживания</p> <p>Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания.</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация потребителей</li> <li>2. Особенности современного потребителя услуг</li> <li>3. Информационное обеспечение потребителя услуг</li> </ol>
<p>Тема 9. 9. Сервисные услуги в гостеприимстве</p> <p>Тема 9. Сервисные услуги в гостеприимстве. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности организации сервисной деятельности на предприятиях гостеприимства</li> <li>2. Мотивация выбора гостя</li> <li>3. Факторы, влияющие на выбор гостя</li> <li>4. Сущность вовлеченности работников в процесс обслуживания гостя</li> <li>5. Профессиональная мотивация работника: формирование, сущность, степень проявления</li> </ol>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Самостоятельная подготовка студента к практическим занятиям. Изучение литературы и других информационных источников, углубляющих профессиональные знания в сфере сервиса, гостеприимства и туризма.</p>
---



<p>Тема 2. 2. Предпосылки развития сервисная деятельность</p> <p>Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности. Самостоятельная подготовка студента к практическим занятиям. Изучение литературы, раскрывающей социальные, общественно-политические и экономические предпосылки становления сервисной деятельности. Изучение профессиональных периодических изданий, раскрывающих характерные особенности осуществления сервисной деятельности на предприятиях гостеприимства и туризма.</p>
<p>Тема 3. 3. Услуга как продукт сервисной деятельности</p> <p>Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности. Самостоятельная подготовка студента заключается в изучении литературных и периодических источников, раскрывающих процесс формирования, организации, проектирования услуги в современном ее значении, рассматриваемой как продукт сервисной деятельности организаций, оказывающих услуги гостеприимства и туризма.</p>
<p><u>Подготовка к тесту</u></p>
<p>Тема 4. 4. Сервис и его особенности</p> <p>Тема 4. Сервис и его особенности. Самостоятельная работа студента заключается в изучении литературных и периодических источников, раскрывающих специфику организации и осуществления сервиса в современных сервисных организациях. Осознания значимости и роли сервиса в процессе социально-экономического развития российской экономики.</p>
<p>Тема 5. 5. Место и роль общения в сервисной деятельности</p> <p>Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности. Самостоятельная работа студента заключается в изучении, анализе и сопоставлении актуальных способов выстраивания конструктивных взаимодействий с гостями сервисных предприятий, поиска собственного стиля коммуникации с потенциальным гостем, рефлексивного анализа собственных коммуникационных навыков, осознания коммуникационных проблем и поиск продуктивных действий, направленных на их эффективное решение.</p>
<p>Тема 6. 6. Организация обслуживания потребителей</p> <p>Тема 6. Организация обслуживания потребителей. Изучение литературных и периодических источников, раскрывающих сущность следующих понятий: "клиенториентированность", зона высококонтактного взаимодействия в процессе оказания услуги гостеприимства, проектирование услуги, и т.д.</p>
<p><u>Подготовка к тесту.</u></p>
<p>Тема 7. 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p> <p>Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Самостоятельное изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприятий</p>
<p>Тема 8. 8. Категории потребителей, особенности обслуживания</p> <p>Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания. Изучение форм потребительского поведения современного гостя на основании рефлексивного анализа встречающихся в практике обслуживания коммуникационных взаимодействий (практика, работа, проектируемые ситуации).</p>
<p>Тема 9. 9. Сервисные услуги в гостеприимстве</p> <p>Тема 9. Сервисные услуги в гостеприимстве. Изучение специфики взаимодействия разнонаправленных сервисных организаций при формировании гостиничного продукта, соответствующего требованиям современного гостя.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2.

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Не предусмотрено.

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Кулибанова В. В.. Сервисная деятельность. Маркетинг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 259 – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442530>

2. Аванесова Г. А.. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение. - Москва: Аспект Пресс, 2006. - 318 с.

3. Третьякова Т. Н.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм". - Москва: Академия, 2008. - 302 с.

4. Велединский В. Г.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность". - Москва: КноРус, 2010. - 175 с.

5. Карнаухова В. К., Краковская Т. А., Краковский Ю. М.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)". - Ростов-на-Дону: МарТ:Феникс, 2010. - 254 с.

6. Злобина И. А., Корнова Г. Р., Логинова Е. В., Старовойтова Я. Ю., Корнова Г. Р., Дубровский В. Ж.. Сервисная деятельность на предприятиях гостеприимства: конкретные учебные ситуации: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 102 с.

7. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]:. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. - 220 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/415409>

8. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1007976>

9. Кулибанова В. В.. Маркетинг: сервисная деятельность: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Питер, 2000. - 240 с.

10. Романович Ж. А., Калачев С. Л., Романович Ж. А.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис". - Москва: Дашков и К°, 2012. - 283 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Тимохина Т. Л.. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство). - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. -

2. Болгов И. В., Агарков А. П.. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис". - Москва: Академия, 2008. - 284 с.

3. Третьякова Т. Н.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм". - Москва: Академия, 2008. - 302 с.

4. Бурменко Т. Д.. Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг: электронный учебник. - Москва: КНОРУС, 2008. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)

5. Садохин А. П.. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие. - Москва: Омега-Л, 2010. - 141 с.

6. Гукова О. Н.. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. - Москва: Форум, 2012. - 159 с.

7. Кокерелл Л., Древаль И.. Все для клиента: 39 правил незабываемого сервиса. - Москва: Азбука Бизнес: [Азбука-Аттикус], 2014. - 223 с.

### **10. 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:**

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации