

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.09.2021 06:43:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8c4b3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Отбрана**  
20 января 2021 г. № 6

17.12.2020 г.  
протокол № 6  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
20 января 2021 г.  
протокол № 6  
Председатель  Карх Д.А.  
(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туристско-экскурсионная деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2021
Разработана: Ст. преподаватель Логинова Е.В.	

Екатеринбург  
2021 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>4</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 - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
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 питания.

### 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 3						
Экзамен, Контрольная работа	180	20	8	12	151	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 требуемое 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.
	ИД-2.ОПК-3 Уметь: оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3 обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере деятельности	Способен требуемое процессов оказания услуг в избранной сфере деятельности	ИД-3.ОПК-3 Иметь навыки: обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
---	--	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 3		171					
Тема 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 2.	Предпосылки развития сервисной деятельности	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 3.	Услуга как продукт сервисной деятельности	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 4.	Сервис и его особенности	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 5.	Место и роль общения в сервисной деятельности	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 6.	Организация обслуживания потребителей	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 7.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 8.	Категории потребителей, особенности обслуживания	18,9	0,9		1,3	16,7	
Тема 9.	Сервисные услуги в туризме	19,8	0,8		1,6	17,4	

## 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

Тема 1-8	Контрольная работа (приложение 6)	Задания и вопросы на изучение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, определение характера взаимосвязей между компонентами	по 5-балльной шкале
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 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 течении 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 окончанию 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 окончанию 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

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. Сервис в структуре социального взаимодействия. Системный подход в процессе определения соответствия потребностей клиентов предлагаемому обслуживанию.

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. Безопасность услуг, способы ее формирования и поддержания.

Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности  
Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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. Осуществление деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). Осуществление социального взаимодействия и реализация работником своей роль в команде.

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. Универсальные коммуникационные навыки работника сервисной организации. Управление временем, выстраивание и реализация траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Осуществление деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)

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. Поддержание должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. Создание и поддержание безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Специфика восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

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. Применение законодательства Российской Федерации, а также норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания  
Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Классификация типов потребителей. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей.

Поиск, критический анализ и синтез информации о потребителе услуг, применение системного подхода для решения стандартных и нестандартных задач в контактной зоне.

## Тема 9. Сервисные услуги в туризме

Организация питания как комплекс сервисных услуг при организации деловых мероприятий в гостиничных предприятиях. Специфика осуществления сервисной деятельности на предприятиях туризма: сущность, роль, вклад и клиентоориентированность контактного персонала формирование турпродукта. Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

#### Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. Формы человеческой деятельности
2. Предпосылки формирования сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как особая форма человеческой деятельности
4. Специфика потребностной сферы современного гостя
5. Объективные и субъективные потребности человека
6. Системный подход в анализе потребностной сферы клиента

#### Тема 2. Предпосылки развития сервисной деятельности

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Сервисная деятельность в развивающихся странах
4. Безопасность услуг: формирования, поддержание, роль работника контактной зоны

#### Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности

1. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека
2. Классификация человеческих потребностей
3. Специфика влияния субъективных потребностей гостя на состав и качество оказываемой услуги
4. Организация безопасной для клиента контактной зоны

#### Тема 4. Сервис и его особенности

1. Особенности современного сервиса в гостеприимстве
2. Психология и мотивация потребителя услуг
3. Составляющие качества услуги
4. Командная работа : предпосылки, роли, совместная работа

#### Тема 5. Место и роль общения в сервисной деятельности

1. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности
2. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности
3. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.
4. Тайм менеджмент в сервисной деятельности.

#### Тема 6. Организация обслуживания потребителей

1. Понятие «момент истины»
2. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные
3. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия, предоставляющего услуги
4. Безопасность услуг : формирование, поддержание
5. Учет кросскультурных отличий при обслуживании клиентов

#### 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. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

#### Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания

1. Классификация потребителей
2. Особенности современного потребителя услуг
3. Информационное обеспечение потребителя услуг
4. Сбор, анализ, использование информации о клиенте
5. Решение стандартных и нестандартных задач в контактной зоне



<p>Тема 9. Сервисные услуги в туризме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности организации сервисной деятельности на предприятиях туризма</li> <li>2. Мотивация выбора клиента</li> <li>3. Факторы, влияющие на выбор клиента</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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>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. Предпосылки развития сервисной деятельности</p> <p>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. Услуга как продукт сервисной деятельности</p> <p>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>Тема 4. Сервис и его особенности</p> <p>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. Место и роль общения в сервисной деятельности</p> <p>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. Организация обслуживания потребителей</p> <p>Изучение литературных и периодических источников, раскрывающих сущность следующих понятий: "клиентоориентированность", зона высококонтактного взаимодействия в процессе оказания услуги гостеприимства, проектирование услуги, и т.д.</p>
<p>Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p> <p>Самостоятельное изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность организаций сферы гостеприимства и туризма.</p>
<p>Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания</p> <p>Изучение форм потребительского поведения современного гостя на основании рефлексивного анализа встречающихся в практике обслуживания коммуникационных взаимодействий (практика, работа, проектируемые ситуации).</p>
<p>Тема 9. Сервисные услуги в туризме</p> <p>Изучение специфики взаимодействия разнонаправленных сервисных организаций при формировании туристского 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  
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается  
<http://portfolio.usue.ru>  
- контрольные работы

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6.

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. 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 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

2. Волк Е.Н., Зырянов А.И. Сервис: организация, управление, маркетинг. [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 249 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

3. Резник Г.А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

4. Бражников М. А. Сервисология. [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 144 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457524>

#### **Дополнительная литература:**

1. Багдасарян В. Э., Орлов И. Б., Катагощина М. В., Короткова С. А., Ларионов А. Э. История сервиса. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальностям 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)», 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства», 43.02.09 «Ритуальный сервис», 43.02.10 «Туризм», 43.02.11 «Гостиничный сервис». - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 337 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961444>

2. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловской области за 2017 год. [Электронный ресурс]: статистический бюллетень : (шифр 08093). - Екатеринбург: [б. и.], 2018. - 1 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/18/e460.pdf>

3. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловской области за 2018 год. [Электронный ресурс]: статистический бюллетень : (шифр 08093). - Екатеринбург: [б. и.], 2019. - 1 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/19/e489.pdf>

4. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловской области за 2019 год. [Электронный ресурс]: статистический бюллетень : (шифр 08093). - Екатеринбург: [б. и.], 2020. - 1 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/20/e510.pdf>

5. 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. -

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

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

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

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Acrobat DC Pro. Договор № 140/223-ПО/2020 от 19.10.2020. Срок действия лицензии 13.12.2021.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

## **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.