

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:  
24f866be2aca164840b68cd77509e9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**

Областью кафедры

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Ст. преподаватель,	
Логинова Е.В.	

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>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>12</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</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 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
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 вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.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						
Зачет, Контрольная работа	144	12	6	6	128	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
производственно-технологическая,	

ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	ИД-1.ПК-2 Знать: этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги согласно ИСО 9001; - последовательность формирования ценности изделия, продукции или услуги по этапам их жизненного цикла и вклад каждого этапа в формирование ценности изделия, продукции или услуги этапы жизненного цикла продукции; функции подразделений на этапах жизненного цикла продукции Уметь: идентифицировать, разрабатывать и описывать этапы жизненного цикла изделий, продукции или услуг, пользуясь нормативными документами, в том числе ИСО 9001; проводить анализ добавленной ценности каждого этапа жизненного цикла изделия, продукции или услуги; разрабатывать и анализировать эффективные методы обеспечения качества выпускаемой продукции Иметь навыки (трудовые действия) применения процессного подхода к этапам жизненного цикла изделия, продукции или услуги; идентификации, моделирования, анализа и улучшения этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
--	---

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 3</b>		156					
Тема 1.	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	18,4	1,2		1,2	16	
Тема 2.	2. Предпосылки развития сервисной деятельности	17,2	0,6		0,6	16	
Тема 3.	3. Услуга как продукт сервисной деятельности	17,2	0,6		0,6	16	
Тема 4.	4. Сервис и его особенности	22,2	0,6		0,6	21	
Тема 5.	5. Место и роль общения в сервисной деятельности	20,2	0,6		0,6	19	
Тема 6.	6. Организация обслуживания потребителей	15,2	0,6		0,6	14	
Тема 7.	7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	15,2	0,6		0,6	14	
Тема 8.	8. Категории потребителей, особенности обслуживания	15,2	0,6		0,6	14	
Тема 9.	9. Услуга сервиса на предприятиях питания	15,2	0,6		0,6	14	

## 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 ответов	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
<b>Промежуточный контроль (Приложение 5)</b>			
3 семестр (За)	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

<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 сервисной деятельности</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 сферы сервиса. Специфика высококонтактного взаимодействия при оказании услуги (питания, гостеприимства и других услуг). Понятие сервисный продукт и особенности его предоставления в процессе обслуживания клиентов.</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.</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. Услуга сервиса на предприятиях питания</p> <p>Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях гостеприимства. Специфика осуществления сервисной деятельности на предприятиях сервиса : сущность, роль, вклад и клиентоориентированность 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>Устный опрос по теме</p>
---

<p>Тема 2. 2. Предпосылки развития сервисной деятельности</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>Устный опрос по теме</p>
<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>Устный опрос по теме</p>
<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</li> <li>2. Психология и мотивация потребителя услуг</li> <li>3. Составляющие качества услуги</li> <li>4. Предпосылки формирования сервиса в современном его значении</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>Устный опрос по теме</p>
<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» в сфере оказания услуг</li> <li>2. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные, экономические</li> <li>3. Особенности обслуживания потребителей с учетом типа 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.</p> <p>Знакомство с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность предприятий сервиса, 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. 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. Услуга сервиса на предприятиях питания</p> <p>Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях гостеприимства. Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности организации сервисной деятельности на предприятиях сервиса</li> <li>2. Мотивация выбора клиента</li> <li>3. Факторы, влияющие на выбор клиента</li> <li>4. Сущность вовлеченности работников в процесс обслуживания клиента</li> <li>5. Профессиональная мотивация работника: формирование, сущность, степень проявления</li> </ol> <p>Устный опрос по теме</p>

### 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 сервисной деятельности</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.</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 услуг, специфика проектирования услуг, и т.д.</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 клиента на основании рефлексивного анализа встречающихся в практике обслуживания коммуникационных взаимодействий (практика, работа, проектируемые</p>
<p>Тема 9. 9. Услуга сервиса на предприятиях питания</p> <p>Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях гостеприимства. Изучение специфики взаимодействия разнонаправленных сервисных организаций при формировании продукта, соответствующего требованиям современного клиента.</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. Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономаренко Ю. С.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 100100 "Сервис". - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 202 с.
2. Кулибанова В. В.. Сервисная деятельность. Маркетинг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 259 – Режим доступа: <https://www.biblionline.ru/bcode/442530>
3. Кулибанова В. В.. Маркетинг: сервисная деятельность: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Питер, 2000. - 240 с.

4. 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, 2004. - 318 с.
5. Руденко Л. Л.. Сервисная деятельность: учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2012. - 207 с.
6. 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>
7. 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 [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 102 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/12/p474148.pdf>
8. Руденко Л. Л.. Сервисная деятельность: учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2012. - 207 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Коробкова С. Н., Кравченко В. И., Орлов С. В., Павлова И. П., Романович В. К.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис". - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2005. - 155 с.
2. Балашова Е. А.. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса: производственно- практическое издание. - Москва: Вершина, 2005. - 170 с.
3. Коробкова С. Н., Кравченко В. И., Орлов С. В., Павлова И. П., Романович В. К.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис". - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2006. - 155 с.
4. Романович Ж. А., Калачев С. Л., Романович Ж. А.. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис". - Москва: Дашков и К°, 2006. - 283 с.
5. Семин О. А., Сайдашева В. А., Панюкова В. В.. Сервис в торговле. Кн. 3. Этика в торговле, или Почему люди покупают: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080301 (351300) "Коммерция (торговое дело)": в 3 кн.. - Москва: Дело и Сервис, 2006. - 110 с.
6. Семин О. А., Сайдашева В. А., Панюкова В. В.. Сервис в торговле. Кн. 2. Искусство торговать, или Секреты мерчандайзинга: в 3 кн.; учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080301 (351300) "Коммерция (торговое дело)". - Москва: Дело и Сервис, 2006. - 111 с.
7. Восколович И. А.. Экономика платных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению "Экономика" и специальности "Государственное и муниципальное управление". - Москва: ЮНИТИ, 2007. - 398 с.
8. 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. -
9. 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.
10. Болгов И. В., Агарков А. П.. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис". - Москва: Академия, 2008. - 284
11. Третьякова Т. Н.. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм". - Москва: Академия, 2008. - 302 с.
12. Бурменко Т. Д.. Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг: электронный учебник. - Москва: КНОРУС, 2008. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)
13. 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, 2007. - 319 с.
14. Садохин А. П.. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие. - Москва: Омега-Л, 2010. - 141 с.

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

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

17. Джум Т. А., Зайко Г. М.. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания" и 100100.62 "Сервис". - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=504888>

18. 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 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=961444>

## **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:**

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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 № 180-С-2019 от 17.12.2019. Срок действия лицензии 13.12.2020.

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 № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

## **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.