

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2021 12:35:17
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840368cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Миний документ:
036a5530509a9531e605f

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	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2021
Разработана:	
Ст. преподаватель	Логина Е.В.
Доцент, к.п.н.	Радьгина Е.Г.

Екатеринбург
2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

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 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
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	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8					
Зачет	180	12	12	168	5

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-технологический	
ПК-1 Определение и согласование требований к продукции (услугам), установленных потребителями, а также требований, установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг)	ИД-1.ПК-1 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг) Основные методы определения требований потребителей к продукции (услугам) Основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг) Методы управления документооборотом организации

<p>ПК-1 Определение и согласование требований к продукции (услугам), установленных потребителями, а также требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг)</p>	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь: Применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам) Составлять техническую документацию для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам)</p>
<p>ПК-4 Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению и контролю качества продукции (работ, услуг)</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Формирование номенклатуры требований к продукции (услугам), установленных потребителями Формирование номенклатуры требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг) Согласование с потребителем общего реестра требований Анализ требований к продукции (услугам) с целью их обеспечения в организации</p> <p>ИД-1.ПК-4 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг) Основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при производстве изделий (оказании услуг) Основные методы управления качеством при производстве изделий (оказании услуг) Методы управления документооборотом организации</p> <p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг) Применять методы квалиметрического анализа продукции (услуг) Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий(оказания услуг)</p>

<p>ПК-4 Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению и контролю качества продукции (работ, услуг)</p>	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Анализ дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг Анализ данных по испытаниям готовых изделий Выявление причин возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг Разработка корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг Анализ результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг Подготовка нормативной документации для разработки методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции Формирование методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции Ведение реестра методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции Представление руководству отчета по анализу результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг</p>
---	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		180					
Тема 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	21			1	20	
Тема 2.	Предпосылки развития сервисной деятельности	19			1	18	
Тема 3.	Услуга как продукт сервисной деятельности	19			1	18	
Тема 4.	Сервис и его особенности	19			1	18	
Тема 5.	Место и роль общения в сервисной деятельности	23			3	20	
Тема 6.	Организация обслуживания потребителей	19			1	18	
Тема 7.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	19			1	18	
Тема 8.	Категории потребителей, особенности обслуживания	19			1	18	
Тема 9.	Услуга сервиса на предприятиях питания	22			2	20	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-4	Тест 1 (приложение 4)	Задания и вопросы на воспроизведение основополагающих понятий изучаемой дисциплины, анализ ситуаций обслуживания, определение характера взаимосвязей между компонентами	зачтено
Тема 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	зачтено
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	зачтено
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
8 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	зачтено

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

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

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.

Социальные аспекты сервисной деятельности. Инклюзивный сервис: подход к клиентам с ограниченными возможностями.

Основные вопросы:

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

Устный опрос по теме

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.

Основные вопросы:

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
3. Сервисная деятельность в развивающихся странах

Устный опрос по теме

Тема 3. Услуга как продукт сервисной деятельности

Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг. Конкретизация требований клиентов к услугам: методы оценки, корректировки, контроля.

Основные вопросы:

1. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека
2. Классификация человеческих потребностей
3. Специфика влияния субъективных потребностей гостя на состав и качество оказываемой услуги
4. Клиентские требования к современной услуге: методы оценки, способы корректировки спроса и предложения, контроль

Устный опрос по теме.

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. Сервис, сервисная деятельность в контексте экосознания работника и клиента сервисной организации.

Основные вопросы:

1. Особенности современного сервиса в гостеприимстве
2. Психология и мотивация потребителя услуг
3. Составляющие качества услуги
4. Сервис в структуре экосознания работника и клиента сервисной организации

Тест № 1.

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. Специфика взаимодействия с клиентами с ограниченными возможностями.

Основные вопросы:

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. Особенности работы с клиентом с ограниченными возможностями с контактной зоне

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 другие виды обслуживания). Понятие сервисный продукт и особенности его предоставления в процессе обслуживания клиентов. Социальная эргономика взаимодействия с потребителем услуг в контактной зоне. Работа с иностранным клиентом. Контроль качества обслуживания, корректировка недостатком, превентивные меры.

Основные вопросы:

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. Специфика работы с иностранным клиентом
5. Методы контроля качества обслуживания, оценка эффективности их применения
6. Превентивность мер в повышении удовлетворенности клиента полученной услугой

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

Нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность организаций, предоставляющих услуги.

Ознакомление с нормативно-правовой базой, регламентирующей деятельность предприятий туризма и гостеприимства, акцентируя внимание на актуализации изменений в нормативной правовой базе.

Управление документооборотом сервисной организации. Разработка инструментов количественной оценки качества оказываемых услуг.

Тест № 2.

Тема 8. Категории потребителей, особенности обслуживания

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

Методы оценки степени удовлетворенности потребителя, выявление факторов низкого качества услуги, разработка корректирующих методов

Основные вопросы:

1. Классификация потребителей
2. Особенности современного потребителя услуг
3. Информационное обеспечение потребителя услуг
4. Эффективность методов оценки удовлетворенности потребителя соответственно специфике оказываемых услуг
5. Причины низкого качества оказываемой услуги

Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях питания
Организация питания как комплекс сервисных услуг при организации деловых мероприятий в гостиничных предприятиях. Специфика осуществления сервисной деятельности на предприятиях питания: сущность, роль, вклад и клиентоориентированность контактного персонала.
Основные вопросы:
1. Особенности организации сервисной деятельности на предприятиях питания
2. Мотивация выбора гостя
3. Факторы, влияющие на выбор гостя
4. Сущность вовлеченности работников в процесс обслуживания гостя
5. Профессиональная мотивация работника: формирование, сущность, степень проявления
Устный опрос по теме

7.3. Содержание самостоятельной работы

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. Организация инклюзивного сервиса.

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.

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.

Подготовка к тесту № 1.

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.

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. Инклюзивная работа в контактной зоне.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей
Изучение литературных и периодических источников, раскрывающих сущность следующих понятий: "клиентоориентированность", зона высококонтактного взаимодействия в процессе оказания услуги гостеприимства, проектирование услуги, и т.д.

Подготовка к тесту № 2.

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности
Самостоятельное изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисных организаций.

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).

Подготовка к тесту № 3

Тема 9. Услуга сервиса на предприятиях питания
Изучение специфики взаимодействия разнонаправленных сервисных организаций при формировании продукта, соответствующего требованиям современного гостя.

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
материалы не размещаются

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. 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. 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>

2. 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>

3. 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>

4. 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.