|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** | | |  |
| **Рабочей программы дисциплины** | | |  |
|  |  |  |  |
| Дисциплина | | Сервисная деятельность | |
| Направление подготовки | | 43.03.02 Туризм | |
| Профиль | | Туристско-экскурсионная деятельность | |
| Объем дисциплины | | 5 з.е | |
| Формы промежуточной аттестации | | Экзамен | |
| Кафедра туристического бизнеса и гостеприимства | | | |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины** | | | |
| Тема | Наименование темы | | |
| Тема 1. | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | | |
| Тема 2. | Предпосылки развития сервисной деятельности | | |
| Тема 3. | Услуга как продукт сервисной деятельности | | |
| Тема 4. | Сервис и его особенности | | |
| Тема 5. | Место и роль общения в сервисной деятельности | | |
| Тема 6. | Организация обслуживания потребителей | | |
| Тема 7. | Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности | | |
| Тема 8. | Категории потребителей, особенности обслуживания | | |
| Тема 9. | Сервисные услуги в туризме | | |
|  |  |  |  |
| **Список** **литературы** | | | |
|  |  |  |  |
| **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. - 351 |
| 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 |
|  |
| **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 |
| Аннотацию подготовил: Логинова Е.В. |