|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** | | |  |
| **Рабочей программы дисциплины** | | |  |
|  |  |  |  |
| Кафедра туристического бизнеса и гостеприимства | | | |
| Дисциплина | | Сервисная деятельность | |
| Направление подготовки | | 27.03.02 Управление качеством | |
| Профиль | | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг | |
| Объем дисциплины | | 3 з.е | |
| Формы промежуточной аттестации | | Зачет | |
| **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. | Услуга сервиса на предприятиях питания | | |
|  |  |  |  |
| **Список** **литературы** | | | |
|  |  |  |  |
| **Основная литература:** | | | |
| 1. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр 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]:Учебник. - 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 | | | |
| **Дополнительная литература:** | | | |
| 1. Зюзина В. И. 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. Зюзина В. И. 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. Зюзина В. И. 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., Древаль И. 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 № 174/223-Т/2021 от 08.12.21. Срок действия лицензии 13.12.2022. |
| 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: Радыгина Е.Г. |