|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 (ПК-1) |  |
| Тема 2. | Предпосылки развития сервисной деятельности (ПК-1) |  |
| Тема 3. | Услуга как продукт сервисной деятельности (ПК-1) |  |
| Тема 4. | Сервис и его особенности (ПК-1) |  |
| Тема 5. | Место и роль общения в сервисной деятельности (ПК-2) |  |
| Тема 6. | Организация обслуживания потребителей (ПК-2) |  |
| Тема 7. | Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности (ПК-2) |  |
| Тема 8. | Категории потребителей, особенности обслуживания (ПК-2) |  |
| Тема 9. | Услуга сервиса на предприятиях питания (ПК-2) |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю. С. Сервисная деятельность [Электронныйресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. – Режимдоступа: https://znanium.com/catalog/product/1087820 |
|
|  2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:Учебноепособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1007976 |
|  3. Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонова Н.В. Сервис: организация,управление, маркетинг [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация"Дашков и К", 2019. - 249 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1081771 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Кокерелл Л. Все для клиента:39 правил незабываемого сервиса. - Москва: Азбука Бизнес:[Азбука-Аттикус], 2014. - 223 |
|
|  2. Зюзина В. И., Парамонова Н. А. Результаты деятельности организаций с основнымивидами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественногопитания" 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. Федер. служба гос. статистики, Упр. Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. иКурган. обл. Результаты деятельности организаций с основными видами экономическойдеятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловскойобласти 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. Федер. служба гос. статистики, Упр. Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. иКурган. обл. Результаты деятельности организаций с основными видами экономическойдеятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловскойобласти 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 |
|  |
| **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.Договр № 158/223-ПО/2022 от 15.12.2022. Срок действия лицензии 15.12.2023.  |
| 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 +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
|  |
| Аннотацию подготовил: Карева А.В.  |

.