|  |  |
| --- | --- |
|  **Аннотация** |  |
|  **Рабочей программы дисциплины** |  |
|  |  |  |  |
| Дисциплина  | Сервисная деятельность  |
| Направление подготовки  | 27.03.02 Управление качеством  |
| Профиль  | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг  |
| Объем дисциплины  | 5 з.е  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет  |
| 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. |  Услуга сервиса на предприятиях питания |
|  |  |  |  |
| **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. 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 |
|  |
| **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.  |