Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.14 Сервисная деятельность

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3.1	готовность организовать процесс сервиса
ОПК ОС-4	способность выявлять, определять и предлагать социально значимые виды сервиса для потребителя, общества и государства.	ОПК ОС-4.1	готовность организовать сервисную деятельность

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-3.1 ОПК ОС-4.1	**на уровне знаний:** основные понятия, сущность, природа и характер сервисной деятельности; состав и структура сервисной деятельности; специфика сервисной деятельности – как формы удовлетворения потребностей человека; структура сервисного предприятия, функции и задачи основных структурных подразделений; сущность и психология процесса обслуживания в гостиницах (его этапы, технологические характеристики, стандарты обслуживания и др.); требования, предъявляемые к проектированию сервисных продуктов, планированию деятельности сервисного предприятия и оценке его эффективности; основы формирования кадровой политики на сервисном предприятии; характеристика инноваций в сервисной деятельности, **на уровне умений:** обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; использовать методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; учитывать методы этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; владеть приемами изучения личности потребителя; использовать методики диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя; **на уровне навыков:** использования теоретические знания в решении практических проблем сервисной деятельности, уметь проводить оценку хозяйственной деятельности, а также предпринимательских, социальных, художественно-эстетических, культурных аспектов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.		
	Всего	Семестр	
		1	2

				3
Очная форма обучения				
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***40***		***40***
лекционного типа (Л)		***20***		***20***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***20***		***20***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***140***		***140***
Промежуточная аттестация	**форма**	***курсовая работа, экзамен***		***курсовая работа, экзамен***
	час.	***36***		***36***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***216/6***		***216/6***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.14 «Сервисная деятельность» осваивается во 2 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 6 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных потребностей и психофизиологических возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов, а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные при изучении дисциплин обязательной части.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.13 «Сервисология».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, час.**					**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**		
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	16	2			14	
Тема 2	Классификация услуг.	18	2		2	14	Коллоквиум
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности.	20	4		2	14	
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	20	2		4	14	Опрос
Тема 5	Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов.	18	2		2	14	Дискуссия
Тема 6	Качество и культура сервиса.	18	2		2	14	Опрос
Тема 7	Инновации в сервисной деятельности.	18	2		2	14	
Тема 8	Организация сервисного предприятия.	18	2		2	14	Коллоквиум

Тема 9	Виды менеджмента на сервисном предприятии.	18	2		2	14	
Тема 10	Оценка эффективности сервисного предприятия.	16			2	14	Опрос
Промежуточная аттестация		36					Курсовая работа, экзамен
	Всего:	**216**	**20**		**20**	**140**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Становление и развитие сервисной деятельности, особенности ее научного анализа.	Природа и характер сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы услуг. Специфика сервисной деятельности – как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемента экономики “общества потребления”. Методы анализа социокультурного сервиса в рамках разных научных дисциплин и аналитических направлений.
Тема 2	Классификация услуг.	Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Сущность современной сервисной деятельности как особого вида взаимодействия производителей и потребителей услуг. Соотношение понятий “услуга”, “обслуживание”, “сервисный продукт”. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности. Индустрия сервиса. Характеристика потребителей сферы услуг. Права потребителя. Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.).
Тема 3	Государственное регулирование сервисной деятельности.	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности Качество услуги. Стандартизация, сертификация. Лицензирование сервисной деятельности.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 4	Структура и классификация сервисной деятельности.	Выделение разных типов, форм и разновидностей сервиса по разным основаниями и критериям. Роль логистики в анализе различных ресурсных единиц сферы услуг. Классификация сервиса в практике государственного регулирования сферы услуг в России и в ряде зарубежных стран. Различные классификации сервисной деятельности научно-теоретического плана. Сфера производственных и деловых услуг: услуги ресурсно-энергетических корпораций, услуги информационные, ремонтные, консалтинговые, маркетинговые, рекламные и др. Сфера торговых услуг - оптовая и розничная торговля. Два типа услуг, предоставляемых населению: социального и индивидуального характера. Первый тип: услуги жизнеобеспечения, удовлетворения материально-бытовых нужд людей: строительство жилья, жилищно-коммунальное хозяйство, бытовое и транспортное обслуживание, предоставление населению услуг связи, розничная торговля, общественное питание. Второй тип услуг: услуги социокультурной сферы, т.е. в отраслях, деятельность которых нацелена на удовлетворение социально-культурных запросов людей, а также на поддержание их нормальной жизнедеятельности как граждан современного общества - услуги медицинские, рекреационные услуги, социальное обеспечение, образование, финансовые услуги, правовое, научное и информационно-справочное обслуживание, производство художественно-эстетических ценностей и культурных продуктов для индивидуального развития, отдыха и развлечений. Другие разновидности классификации услуг: 1. По специфике содержания: создающие новые потребительные стоимости; восстанавливающие потребительские свойства товаров; обслуживающие человека (личного характера); 2. По видам труда (обслуживание человека, ремонт техники, банковские операции, научные исследования и др.); 3. По характеру распределения общественных фондов потребления - платные, бесплатные (для незащищенных слоев населения - детей, инвалидов, пожилых, больных); 4. По видам потребления; 5. По формам обслуживания (абонементные, срочные; по месту работу, жительства, отдыха и т.п.). Специфические, редкие услуги, а также законодательно запрещенные разновидности услуговой деятельности.
Тема 5	Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов.	Сервис как процесс. Связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Социальные и социально-психологические аспекты работы с клиентами. Понятие “контактная зона” и особенности процесса обслуживания клиентов в групповых и индивидуальных видах сервиса. Особенности обслуживания в духовно-познавательных, художественно-эстетических областях общественной практики. Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.). Креативно-гуманистический характер сервисных услуг в сфере образования, спорта, научного развития, эстетической деятельности. Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 6	Качество и культура сервиса	Международные и национальные, государственные, общественные и производственные требования к качеству сервисной деятельности, к услугам. Ожидаемые и фактические параметры качества услуг. Сервисные продукты разного уровня классности, комфортности и качественной определенности. Объективные и субъективные трудности в определении качества и безопасности услуг. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг. Проблема качества и безопасности услуг в разных областях сервисной деятельности. Разработка системы показателей качества и безопасности в разных областях сервиса. Проблема управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Понятие культуры сервиса. Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса». Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами. Профессиональная культура как основе культуры обслуживания. Уровень личного профессионализма как показатель индивидуальной культуры обслуживания. Психологические аспекты культуры сервиса. Этические основы, особенности делового этикета, служебных отношений в сервисной деятельности.
Тема 7	Инновации в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса. Мерчандайзинг как форма розничной торговой услуги. Международная торговля услугами. Сервисная деятельность в гостиницах и туристской деятельности.
Тема 8	Организация сервисного предприятия.	Организация сервиса как предпринимательская активность в современной мировой экономике мире, в российской экономике. Особенности менеджмента в сфере услуг и его отличие от менеджмента в других областях экономики. Сервисный бизнес в структуре властных и правовых отношений. Разновидности бизнеса в разных областях сферы услуг. Крупный, средний, малый бизнес в разных странах мира и в области международного обмена услугами. Организационно-интегративные (внутрифирменные и межфирменные) формы предпринимательства в сервисной сфере (глобальные объединения, стратегические союзе, соглашения о сотрудничестве, о франчайзинге, контакты о маркетинге и др.). Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Размещение предпринимательства сферы услуг в разных регионах страны. Формы организации крупного, среднего, малого бизнеса в российской экономике. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса сферы услуг. Внутрипроизводственные особенности организации сервисного предприятия (фирмы, организации, учреждения и др.). Основные внутриорганизационные типы сервисных предприятий (линейный, функциональный, линейно-функциональный, филиальный и др.). Роль организации сервисной деятельности с точки зрения динамики и гибкости предприятия на конкуренцию, качество обслуживания и потребительские запросы.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 9	Виды менеджмента на сервисном предприятии	Разновидности менеджмента на предприятии обслуживания. Общий менеджмент и его задачи. Развитие маркетинга, рекламы, паблик рилейшнз как способов управления сервисным предприятием и вид реагирования на потребительский спрос, изменение экономической конъюнктуры. Линейный (производственный) менеджмент и его задачи. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача. Использование логистики в анализе товарных, финансовых, информационных и т.п. потоков в сфере услуг. «Логистика сервисного отклика». Инновационный менеджмент. Роль социокультурных инноваций в организации сервисной деятельности. Значение анализа, проектирования и внедрения инноваций в сфере услуг. Социальный менеджмент, особенности управления персоналом сервисного предприятия. Цели, задачи и общая специфика кадрового менеджмента на сервисном предприятии. Характеристика кадров сферы услуг в советский период и в нынешнее время. Зарубежный опыт работы с персоналом сервисного предприятия. Образовательный уровень, профессиональная подготовка и переподготовка кадров. Умение персонала работать с клиентами. Внутрифирменные конфликты и конфликты с партнерами, с клиентами. Проблема формирований профессиональной мотивации и профессионального отбора кадров в целом Механизм социальной защиты работников сферы услуг. Совершенствование качество услуг и процесс формирования культуры организации и кадровой политики сервисного предприятия.
Тема 10	Оценка эффективности сервисного предприятия	Разные теоретические и практически подходы к определению общей эффективности работы предприятия сервиса. Ресурсно-затратный подход; его исходные цели, задачи, технологии реализации. Роль экономического анализа в данном подходе. Расширенный подход к анализу имеющихся на предприятии ресурсов и нахождению способов минимизации затрат. Участие руководителей разных подразделений и специалистов в данном направлении повышения эффективности. Комплексный подход к анализу эффективности предприятия. Новые направления оптимизации работы предприятия и расширенные показатели эффективности. Участие в данном направлении всего персонала.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Сервисная деятельность» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы

– при проведении занятий семинарского типа:

- коллоквиум;
- опрос;

– дискуссия.

4.1.2. Экзамен в виде устного собеседования и защиты подготовленного творческого задания в малых группах.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для коллоквиума

1. Основные подходы к классификации услуг.
2. Матричный подход к классификации услуг.
3. Обобщенная классификация услуг по взаимосвязанным качествам.
4. Общероссийские классификаторы услуг населению.

Вопросы для проведения опроса

1. Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг - определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях.
2. Сервисная деятельность как предмет научно-теоретического анализа.
3. Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей.
4. Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира.
5. Исторические и гео-климатические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в России.
6. Особенности развития отечественной сферы услуг в советский период.
7. Значение церковно-монастырской среды в развитии путешествий, культурно-художественных, образовательных, нравственных процессов в обществе.
8. Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке.
9. Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания.
10. Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг в постсоветский период.
11. Различные направления и типы сервисной деятельности. Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений.
12. Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги.
13. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности.
14. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.
15. Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением. Законодательно запрещенные разновидности услуг.
16. Место сферы услуг в современной экономической практике.
17. Особенность услуги как экономического и профессионально-технологического явления.
18. Сервисный продукт: определение, составные компоненты, проектирование и внедрение.
19. Сервисные технологии: сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг.
20. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
21. Возрастание информационных технологий в сфере услуг и на сервисном предприятии.
22. Различные формы обслуживания; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.
23. Индустрия сервиса: сущность, составные части, развитие в современной России.

24. Новые особенности организации бизнеса и развития сервисных технологий в процессах международного обмена услугами.
25. Роль предпринимательских цепей в развитии некоторых сегментов сферы услуг.
26. Значение крупного, среднего и малого бизнеса в развитии сферы услуг в разных странах.
27. Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России.
28. Качество услуг, показатели качества, управление качеством.
29. Особенности безопасности услуг в разных сегментах сервиса и на разных сервисных предприятиях.
30. Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг: сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса.
31. Сущность и составные компоненты культуры обслуживания.
32. Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия.
33. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
34. Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций.
35. Инновационный менеджмент сервисного предприятия.
36. Особенности общего менеджмента на сервисном предприятии.
37. Типы и элементы организационной структуры сервисного предприятия.
38. Повышение эффективности работы разных подразделений сервисного предприятия.
39. Специфика производственного менеджмента на разных типах сервисных предприятий.
40. Кадровый менеджмент сервисного предприятия.
41. Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг.
42. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов.
43. Правовые, административные и моральные требования, предъявляемые к процессам обслуживания потребителей.
44. Социальные и социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
45. Права потребителей в соответствии с законодательством разных стран и отечественным законодательством.
46. Философия сервиса: в масштабах отрасли, в деятельности менеджмента предприятия, на уровне принципов работы персонала.
47. Маркетинговая служба на сервисном предприятии: сущность, функции, виды деятельности.
48. Специфика рекламы сервисных продуктов и услуг.
49. Позиционирование услуги, сервисного продукта на потребительском рынке.
50. Разные подходы к определению общей эффективности работы сервисного предприятия.

Вопросы к дискуссии

1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
2. Концепция воспринятого или объективного качества лежит в основе определения качества услуг?
3. Поясните концепцию воспринятого качества К. Гронруса.
4. Перечислите детерминанты качества услуг.
5. Какие компоненты определенной услуги в сфере гостиничной деятельности включают техническое, функциональное качество и социальное качество?
6. Какие компоненты определенной услуги в автосервисе включают техническое, функциональное качество и социальное качество?

7. Каким образом модель качества услуг, основанная на разрыве, используется для определения качества услуг? Объясните причину возникновения разрывов в модели.
8. Каков механизм оценки продукта потребителем?
9. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?
10. Основные составляющие культуры сервиса и примеры их реализации на различных предприятиях сервиса.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3.1	готовность организовать процесс сервиса
ОПК ОС-4	способность выявлять, определять и предлагать социально значимые виды сервиса для потребителя, общества и государства	ОПК ОС-4.1	готовность организовать сервисную деятельность

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ОПК-3.1	Использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; грамотно рассуждает о важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания; дифференцирует различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов	Разработаны технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса; использованы стандарты и другая нормативная документация при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; продиагностировано поведение потребителя и влияние на него с использованием различных методов; оценена эффективность работы сервисного предприятия
ОПК ОС-4.1	Использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; грамотно рассуждает о	Разработаны технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса; использованы стандарты и другая нормативная документация при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания; дифференцирует различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов	услуг; продиагностировано поведение потребителя и влияние на него с использованием различных методов; оценена степень удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса; оценена эффективность работы сервисного предприятия

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг - определения, функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях.
2. Сервисная деятельность как предмет научно-теоретического анализа.
3. Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей.
4. Исторические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в разных культурах и странах мира.
5. Исторические и гео-климатические факторы, обуславливающие формирование сервисной деятельности в России.
6. Особенности развития отечественной сферы услуг в советский период.
7. Значение церковно-монастырской среды в развитии путешествий, культурно-художественных, образовательных, нравственных процессов в обществе.
8. Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке.
9. Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания.
10. Сущность экономических, имущественно-правовых, организационных перемен в отечественной сфере услуг в постсоветский период.
11. Различные направления и типы сервисной деятельности. Характеристика услуг в сфере производства и деловых отношений.
12. Разновидности услуг в социальной сфере. Материальные и нематериальные услуги.
13. Разновидности услуг в культурной и художественно-эстетической сфере деятельности.
14. Разнообразные услуги в индустрии развлечений и в спортивно-оздоровительном бизнесе.
15. Виды услуг, конфликтующие с общественным мнением. Законодательно запрещенные разновидности услуг.
16. Место сферы услуг в современной экономической практике.
17. Особенность услуги как экономического и профессионально-технологического явления.
18. Сервисный продукт: определение, составные компоненты, проектирование и внедрение.

19. Сервисные технологии: сущность, структура, разновидности в разных сегментах сферы услуг.
20. Особенности взаимодействия производителей и потребителей услуг в контактных зонах сервисного предприятия.
21. Возрастание информационных технологий в сфере услуг и на сервисном предприятии.
22. Различные формы обслуживания; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса.
23. Индустрия сервиса: сущность, составные части, развитие в современной России.
24. Новые особенности организации бизнеса и развития сервисных технологий в процессах международного обмена услугами.
25. Роль предпринимательских цепей в развитии некоторых сегментов сферы услуг.
26. Значение крупного, среднего и малого бизнеса в развитии сферы услуг в разных странах.
27. Особенности развития предприятий среднего и малого бизнеса в сфере услуг современной России.
28. Качество услуг, показатели качества, управление качеством.
29. Особенности безопасности услуг в разных сегментах сервиса и на разных сервисных предприятиях.
30. Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг: сущность, назначение и действие в разных сегментах российского сервиса.
31. Сущность и составные компоненты культуры обслуживания.
32. Профессиональный этикет в деятельности персонала сервисного предприятия.
33. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.
34. Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций.
35. Инновационный менеджмент сервисного предприятия.
36. Особенности общего менеджмента на сервисном предприятии.
37. Типы и элементы организационной структуры сервисного предприятия.
38. Повышение эффективности работы разных подразделений сервисного предприятия.
39. Специфика производственного менеджмента на разных типах сервисных предприятий.
40. Кадровый менеджмент сервисного предприятия.
41. Значение социальных, профессиональных, психологических качеств предпринимателей и менеджеров, работающих в бизнесе сферы услуг.
42. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов.
43. Правовые, административные и моральные требования, предъявляемые к процессам обслуживания потребителей.
44. Социальные и социально-психологические аспекты взаимодействия персонала сервисного предприятия с клиентами.
45. Права потребителей в соответствии с законодательством разных стран и отечественным законодательством.
46. Философия сервиса: в масштабах отрасли, в деятельности менеджмента предприятия, на уровне принципов работы персонала.
47. Маркетинговая служба на сервисном предприятии: сущность, функции, виды деятельности.
48. Специфика рекламы сервисных продуктов и услуг.
49. Позиционирование услуги, сервисного продукта на потребительском рынке.
50. Разные подходы к определению общей эффективности работы сервисного предприятия

Варианты творческих заданий для промежуточной аттестации

1. Основываясь на матрицах по классификации услуг: «Природа предоставления услуг» и «Доставка услуг» (по К. Лавлоку) привести примеры соответствующих услуг и обосновать их выбор.
2. Изучить особенности подготовки и проведения экскурсий в православных храмах. Составить контрольный текст экскурсии.
3. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество сервиса и предоставляемых услуг. Можете ли вы определить степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов, если да, то как?
4. Выберите какое-либо предприятие социально-культурного сервиса, предоставляющего услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.
5. Рассмотрите на примерах конкретных предприятий социально-культурного сервиса, каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите расчеты.
6. Проанализируйте природу возникновения конфликта на предприятиях социально-культурного сервиса. Рассмотрите на примере конкретных предприятий возникающие виды конфликтов, смоделируйте поведение работника предприятия сервиса в конфликтных ситуациях в процессе обслуживания и найдите возможные пути их разрешения.
7. Подготовить материал об организации пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (банки, офисы предприятий, медицинские учреждения, гостиницы, бутики и пр.). Выявить специфические особенности организации зоны обслуживания, эстетические решения, наличие специального оборудования, наличие персонала (в количестве и по должностям). Определить удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителей.

Написание курсовой работы закрепляет изучение студентами теоретического материала и имеет двоякое значение:

во-первых, она приобщает студентов к творческой работе со специальной литературой по дисциплине, приучает находить в ней основные положения, относящиеся к избранной проблеме, подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал, составлять таблицы и диаграммы и на их основе делать правильные выводы;

во-вторых, будущий специалист привыкает четко, последовательно и грамотно излагать свои мысли при анализе теоретических проблем и учится творчески применять теорию сервисной деятельности, связывать ее с практикой.

Успешное выполнение курсовой работы во многом зависит от правильной организации ее подготовки и написания, а также соблюдения основных требований, которые к ней предъявляются.

Соответствие работы предъявляемым формальным требованиям является составной частью оценки за курсовую работу.

Выполнение курсовой работы обеспечивает овладение 2 этапа компетенции ОПК-2: способность к изучению особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума; ознакомлению с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания; ознакомлению с современным рынком услуг; представлению об основных и перспективных направлениях сервисной деятельности; приобретению базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации.

Темы курсовых работ

1. Сущность сервиса и процессов обслуживания: особенности теоретического анализа.
2. Место сферы услуг в экономической практике современного общества.
3. Основные классификационные схемы сервисной деятельности и услуг.
4. Особенности менеджмента на предприятии сферы услуг.
5. Особенности работы с персоналом на сервисном предприятии.
6. Понимание качества услуг в практике современного сервиса.
7. Системы показателей качества и культуры обслуживания: мировой и российский опыт.
8. Управление качеством обслуживания.
9. Культура обслуживания.
10. Безопасность обслуживания на сервисном предприятии.
11. Правовые и административно-организационные аспекты обслуживания потребителей.
12. Международный обмен услугами.
13. Особенности маркетинговой службы на сервисном предприятии.
14. Производственные и организационно-технологические стороны обслуживания клиентов сервисного предприятия.
15. Потребители и персонал сервисного предприятия: нормы, взаимодействия и психологические особенности.
16. Значение инноваций в деятельности сервисного предприятия.
17. Специфика туристского сервиса на разных его этапах и в разных сегментах.
18. Особенности сервиса в учреждениях культуры, в индустрии развлечений.
19. Предпринимательство в отечественной сфере услуг (либо на примере какой-то одной области услуг, одного региона или города РФ).
20. Роль логистики в развитии сервисной деятельности.
21. Работа с жалобами клиентов сервисного предприятия.
22. Особенности обустройства контактных зон на сервисном предприятии (интерьер, оборудование, рабочие и места клиента).
23. Новые формы обслуживания в индустрии развлечений.
24. Сущность и определение жизненного цикла услуги (сервисного продукта).
25. Особенности постпродажного обслуживания в сфере услуг.
26. Взаимодействие менеджера с потребителями услуг как управленческая задача.
27. Анализ критериев и качеств личности по отбору персонала для сервисного предприятия.
28. Роль этики и делового этикета в процессе обслуживания клиентов.
29. Показатель затрат времени, как критерий качества обслуживания на сервисном предприятии.
30. Исторические и современные особенности развития сферы услуг в России.
31. Социальные услуги: сущность, основание для вычленения, разновидности.
32. Культурные услуги: сущность, основание для вычленения, разновидности.
33. Роль эстетического фактора в обслуживании потребителей.
34. Туристские услуги: сущность, основание для вычленения, разновидности.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если: - разработаны технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса; - использованы стандарты и другая нормативная документация при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и

	услуг; - продиагностировано поведение потребителя и влияние на него с использованием различных методов; - оценена эффективность работы сервисного предприятия; - грамотно подготовлено и защищено творческое задание, даны ответы на вопросы.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание специфики сервисной деятельности, усвоил классификацию услуг, при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание государственного регулирования сервисной деятельности, понимание понятий качество и культура сервиса, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией сервисной деятельности в ограниченном объеме, не знает современной классификации услуг, понятий качество и культура сервиса; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Сервисная деятельность» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с основами сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме опроса, коллоквиума и дискуссии по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий во время дискуссий, коллоквиумов, выполнении групповых творческих заданий и докладов.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля) и выполненной курсовой работы. В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Критерии оценивания устного опроса

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, нот излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания ответа студента на ***коллоквиуме:***

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

Критерии правильности ответов на вопросы для диспута

При оценке ответов на вопросы диспута учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки группового творческого задания **(**частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения).

Критерии оценки базовой системы знаний:

– степень понимания студентом учебного материала;

– теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате;

– научность подхода к решению задачи/задания;

– владение терминологией;

– демонстрация интеграции компетенций (заложенных на этапе задания как результата обучения).

Критерии оценки творческой части:

– оригинальность замысла;

– уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея;

– характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.).

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Сервисная деятельность» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Самостоятельное изучение тем дисциплины

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Сущностная характеристика услуги, ее содержание и специфика. Классификационный анализ услуги. Проблемы организации и реализации услуг. Критерии и психологические мотивы выбора услуг клиентами: наличие информации; ощущаемый риск; доверие марке, ощущаемые качества услуги. Факторный анализ специфических особенностей услуг в контексте технологии их организации.
2	Анализ технологий организации предприятий сервиса по заданному направлению: примеры деятельности различных фирм, общие подходы к технологии, современные технологии. Предлагаемые к анализу виды деятельности: Организация спортивных, культурных мероприятий, корпоративных праздников. Организация выставок, презентаций, переговоров; организация рекламных услуг. Услуги делового гостеприимства – организация конференций, семинаров, прием деловых партнеров. Клининговые услуги. Услуги праздничного агентства.
3	Освоение методов описания бизнес-процессов: текстовый, табличный, графический, алгоритм описания бизнес-процессов, методы сбора информации. Освоение методологий графического описания бизнес-процесса: блок-схема, межфункциональная блок-схема, методология WFD, нотация Йордоно Де Марко и Гейна Сарсона; стандарты IDEFO, IDEF3; Методология BAAN. Анализ примеров описания бизнес-процессов. Анализ примеров описания функциональной структуры бизнес-процессов разного уровня.
4	Составление текста экскурсии. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий по религиозной тематике в православных храмах. Составление контрольного текста экскурсии.
5	Поиск и изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Создание презентаций. Решение ситуационных задач.
6-7	Формирование умения исследовать и реализовывать методы управления качеством услуг; осуществлять производственно-технологическую деятельность; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.
8-10	Описание и оптимизация бизнес-процессов предприятий социально-культурного сервиса. Разработка пакета услуг (модификация услуг или предложение новинок) системы доставки услуг в сфере социально-культурного сервиса.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Чулков В.О. Инновации в сервисе. Использование инфографии. СОЛОН-ПРЕСС, 2014. http://www.iprbookshop.ru/26916
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/4968
3. Тарасова Н.В. Системы массового обслуживания. ЭБС АСВ, 2012. http://www.iprbookshop.ru/17695

6.2. Дополнительная литература.

1. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/51018

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Морозова Е.Я., Тихонова Э.Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы. СПб. 2012.
2. Е.Ю. Никольская. Стратегии развития гостиничного комплекса г. Москвы. М.: МГИИТ, 2010.
3. Л.А. Попов, Е.Ю, Никольская. Управление персоналом гостиничного предприятия в условиях кризиса, 2011.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством. Термины и определения.
3. ГОСТ Р Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
4. ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
5. ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51304-2009 Услуги розничной торговли. Общие требования.
7. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
8. ГОСТ Р ИСО 9004-1- 94. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 1: Руководящие указания.
9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая).
10. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая).

6.5. Интернет-ресурсы.

1. http:/ www. garant.ru - Гарант
2. Справочно-правовая система «Кодекс»
3. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»

6.6. Иные источники.

1. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес, учебник/ пер с англ. А.В. Павлова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
2. А.А. Кокорина, А.В. Чернышев. Подготовка специалистов индустрии гостеприимства, М.: АС ПЛЮС, 2006.
3. Котлер Ф, Боуэн Дж., Мейкенз Дж., Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: ЮНИТИ, 2005.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»