

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное
 учреждение высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
 по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » ноября 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки 430301 Сервис
 Профиль подготовки Социально-культурный сервис
 Уровень высшего образования Бакалавр
 Форма обучения Очная

Семестр	Трудоём- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2 сем.	2/72	18	36		36	Зачет
3 сем.	4/ 144	18	36		54	Экзамен 36
Итого	6/216	36	72		90	Зачет / Экзамен (36)

Владимир, 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» являются:

- Дать совокупность знаний по основам и направлениям сервисной деятельности,
- Сформировать у будущих работников сферы обслуживания готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, уважительного отношения к потребителям услуг (клиент всегда прав!)
- Подготовить грамотного работника к следующим видам профессиональной деятельности: производственно-технологической, организационно-управленческой, и научно-исследовательской деятельности.
- Пробудить в будущих работниках сервиса (бакалаврах) процессы сервисной деятельности, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО бакалавриата по направлению 430301 «Сервис»

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в базовую часть программы «Сервис». Дисциплина изучается во 2 и 3 семестрах обучения и наряду с дисциплиной «Сервисология» является базовой дисциплиной для подготовки бакалавра «Сервиса». В качестве «входного» уровня знаний используются навыки и компетенции, приобретенные при изучении дисциплин «Сервисология (человек и его потребности)», «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)», «Культурология», «Социальные стандарты качества жизни», «Правоведение», а также параллельно изучаемые дисциплины: «Основы экскурсионного обслуживания», «Основы функционирования систем сервиса».

В свою очередь дисциплина «Сервисная деятельность» является основой для последующего углубленного изучения целого ряда базовых профессиональных дисциплин и профилирующих дисциплин: «Организация деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе», «Ценообразование в организациях сервиса», «Анализ и оценка социокультурных мероприятий», «Профессиональная этика и этикет», «Бизнес-планирование предприятий сервиса», «Технологические средства предприятий сервиса», «Управление проектами в сервисной деятельности» и других профилирующих дисциплин.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2. разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать	технологии процесса сервиса, содержание ключевых понятий о	определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента	системой клиентских отношений с учетом требований

системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	потребностях человека.	товаров и услуг, развивать системы клиентских отношений	потребителя
ОПК-3. готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.	организовать процесс сервиса, найти подход к каждому клиенту, организовать деятельность сервисного предприятия в соответствии с требованиями культуры сервиса.	навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека, выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «Сервисная деятельность»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) . форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные	Контрольные работы,	СРС			КП / КР
		2		18		36			36		27/50%	зачет
1	Труд - основа существования человека		1-4	4		8			6		6/50 %	Рейтинг-контроль №1
2	Теоретические основы сервисной деятельности		5-8	4		8			8		6/50%	
3	Социальная услуга		10	2		8			6		5/50%	Рейтинг-контроль №2
4	Гостиничная индустрия		11-17	8		12			16		10/50%	Рейтинг-контроль №3 зачет
		3		18		36			54		17/50%	Экзамен (36)
5	Сервис на транспорте		1-6	6		12			16		9/50	
6	Хостель-сервисная услуга для молодежи		8	2		4			4		2/50	Рейтинг-контроль №1

7	Организация питания как комплекс сервисных услуг	10 -	4	8	8	6/50	
8	Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок	14	2	4	8	3/50	Рейтинг-контроль №2
9	Услуги анимационного сервиса	16	1	2	3	1,5/50	
10	Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	16	1	2	6	1,5/50	
11	Динамика мирового рынка услуг	18	1	2	3	1,5/50	
12	Подготовка кадров для сервисной деятельности	18	1	2	6	1,5/50	Рейтинг-контроль №3
Всего	216	36	36	72	90	44/50%	30 лет ЭКЗ (36)

Σ общее число компетенций Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	ОПК -2	ОПК -3	Σобщее число компетенций
Тема 1. Труд - основа существования человека	18	+	+	2
Тема 2. Теоретические основы сервисной деятельности	20	+	+	2
Тема 3. Социальная услуга	16	+	+	2
Тема 4. Гостиничная индустрия	36	+	+	2
Тема 5. Сервис на транспорте	34	+	+	2
Тема 6. Хостель- сервисная услуга для молодежи	10	+	+	2
Тема 7. Организация питания как комплекс сервисных услуг	20	+	+	2
Тема 8. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок	14	+	+	2
Тема 9. Услуги анимационного сервиса	6	+	+	2
Тема 10. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	9	+	+	2
Тема 11. Динамика мирового рынка услуг	6	+	+	2
Тема 12. Подготовка кадров для сервисной деятельности	9	+	+	2
экзамен	36	+	+	2
Итого	216			
Вес компетенции		1	1	2

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Семестр 1.

Лекция 1. Труд - основа существования человека – 4 часа.

Труд в жизни человека. Виды трудовой деятельности. Основные принципы организации трудовой деятельности в современных условиях. Трудовая и экономическая деятельность человека. Разбор конкретных ситуаций. ОКВЭД. Производство материальных благ и оказание услуг. Понятие продукта и услуги. Тренинг.

Лекция 2. Теоретические основы сервисной деятельности - 4 часа.

Сервис как специфический вид деятельности. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 3. Социальная услуга – 2 часа.

Социальная услуга: общая характеристика. Виды и секторы услуг. Классификация услуг. Тренинг

Лекция 4. Гостиничная индустрия – 8 часов.

История развития гостиничного хозяйства. Гостиничный сервис: общая характеристика. Основные типы гостиниц. Классификация гостиниц. ГОСТ.

Гостиничный менеджмент. Использование компьютерных технологий в гостиничной индустрии. Разбор конкретных ситуаций.

Семестр 2.

Лекция 5. Сервис на транспорте – 6 часов.

Транспортные услуги и их классификация. Тренинг. Роль и место транспорта в туризме. Безопасность транспортных услуг. Разбор конкретных ситуаций. Виды и специфика транспортных средств. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным транспортом. Тренинг. Рынок речных круизов в Европе. Российские речные путешествия. Предоставление услуг в круизном путешествии. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте (дополнить транспортное обслуживание).

Лекция 6. Хостель- сервисная услуга для молодежи – 2 часа.

Хостель как стильный образ путешествий. Хостелы в России. Зарубежные хостелы. Молодежная дисконтная карта.

Лекция 7. Организация питания как комплекс сервисных услуг – 4 часа.

Классификация предприятий общественного питания. Тренинг. ГОСТ. Становление ресторанного бизнеса. Разбор конкретных ситуаций. Питание в системе сервисных услуг. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Концепция и профиль ресторана. Классификация ресторанов.

Лекция 8. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок – 2 часа.

Совещание и его сервисное обслуживание. Выставки и экспозиции. Специфика сервисного обслуживания конференций. Управление сервисными мероприятиями. Развитие делового туризма, его достоинства. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 9. Услуги анимационного сервиса -1 час.

Значение анимаций в современном сервисе. Организация развлечений как сфера

сервисной деятельности. Городские клубы. Театры и кино-концертные залы. Питание как развлечение и удовольствие. Перспективы развития индустрии развлечений. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 10. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности – 1 час.

Основные виды рекламной деятельности. Типы и особенности рекламной деятельности. Эффективность рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса.

Лекция 11. Динамика мирового рынка услуг -1час.

Мировой рынок услуг и его значение. Динамика и структура мировой торговли услугами. Роль и место России на мировом рынке услуг. Разбор конкретных ситуаций.

Лекция 12. Подготовка кадров для сервисной деятельности – 1 час.

Управление трудовыми ресурсами. Тренинг. Должностная инструкция. Нормы производительности в сфере услуг. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров. Профессиональное обучение и карьера. Система стимулирования труда в сфере услуг.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. Труд - основа существования человека.

- Практическое занятие № 1. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.
Практическое занятие № 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
Практическое занятие № 3. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг и рост занятости населения.
Практическое занятие № 4. Факторы потребления.

Тема 2. Теоретические основы сервисной деятельности.

- Практическое занятие № 5. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».
Практическое занятие № 6. Услуга как форма. Сервис как содержание.
Практическое занятие № 7. классификация услуг, отличие услуги от товара.
Практическое занятие № 8. Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги.

Тема 3. Социальная услуга.

- Практическое занятие № 9. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту.
Практическое занятие № 10. Социально-правовые, направленные на оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.
Практическое занятие № 11. Социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан.
Практическое занятие № 12. Социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении клиентов, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга.

Тема 4. Гостиничная индустрия.

- Практическое занятие № 13. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства.
Практическое занятие № 14. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.
Практическое занятие № 15. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.

- Практическое занятие № 16. Основные службы гостиничного предприятия.
Практическое занятие № 17. Организация и предоставление дополнительных услуг.
Практическое занятие № 18. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами.

Тема 5. Сервис на транспорте.

- Практическое занятие № 19. Специфика и проблемы сервиса на железных дорогах.
Практическое занятие № 20. Специфика и проблемы сервиса на автомобильном транспорте.
Практическое занятие № 21. Особенности предоставления услуг на авиатранспорте.
Практическое занятие № 22. Основные службы гостиничного предприятия.
Практическое занятие № 23. Особенности предоставления услуг на водном транспорте.
Практическое занятие № 24. Международные тенденции развития транспортных услуг.

Тема 6. Хостель-сервисная услуга для молодежи.

- Практическое занятие № 25. Особенности развития хостелов на рынке гостиничных услуг.
Практическое занятие № 26. Роль хостелов в развитии малобюджетного туризма.

Тема 7. Организация питания как комплекс сервисных услуг.

- Практическое занятие № 27. Питание в системе сервисных услуг.
Практическое занятие № 28. Комплекс услуг предприятий питания и его роль в туризме.
Практическое занятие № 29. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания.
Практическое занятие № 30. Характеристика типов предприятий общественного питания.

Тема 8. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок.

- Практическое занятие № 31. Ярмарки и выставки в системе маркетинговых коммуникаций.
Практическое занятие № 32. Организация и техника проведения международных выставок и ярмарок.

Тема 9. Услуги анимационного сервиса.

- Практическое занятие № 33. Услуги анимационного типа и современное состояние услуг анимационного сервиса.

Тема 10. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.

- Практическое занятие № 34. Мировой рынок рекламных услуг и особенности предоставления.

Тема 11. Динамика мирового рынка услуг

- Практическое занятие № 35. Мировой рынок услуг: тенденции и проблемы развития.

Тема 12. Подготовка кадров для сервисной деятельности

- Практическое занятие № 36. подготовки кадров и инновации в сервисе.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность

имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 1, 2, 3, 7, 9, 10, 11, 12)
- разбор конкретных ситуаций (темы 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10);
- деловые и ролевые игры (темы 3, 4, 9, 10, 11, 12);

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация

Список вопросов к зачету (семестр 1)

- Роль труда в жизни человека
- Специфика труда в промышленности и сфере услуг
- Понятие продукта и услуги
- Сервис как специфический вид деятельности
- Потребности и их классификация
- Структура процесса сервисной деятельности
- Понятие субъекта сервиса
- Соотношение цели и конечного результата в сервисной деятельности
- Предмет в сервисной деятельности
- Действие в сервисной деятельности.
- Социальная услуга, классификация услуг
- Общая характеристика гостиничного сервиса
- Классификация гостиниц и их назначение
- Гостиничный менеджмент

Список вопросов к экзамену (семестр 2)

1. Роль труда в жизни человека.
2. Характеристика санаторно-оздоровительных услуг.
3. Виды трудовой деятельности.
4. Характеристика услуг правового характера.
5. Виды трудовой деятельности по производству материальных благ.
6. Характеристика услуг банков.
7. Виды трудовой деятельности по оказанию услуг.
8. Характеристика услуг системы образования.
9. Понятие продукта и услуги.
10. Характеристика услуг торговли.
11. 21 век – век услуг.
12. Характеристика услуг общественного питания.
13. Услуги социально-культурного сервиса как совокупность работ (мероприятий).

14. Характеристика социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
15. Специфические характеристики услуг.
16. Характеристика услуг пассажирского транспорта.
17. Неосвязаемость услуги.
18. Характеристика услуг по ремонту и строительству жилья и других построек.
19. Изменчивость услуги.
20. Предмет сервисной деятельности.
21. Отсутствие срока хранения услуги.
22. Действие сервисной деятельности.
23. Стоимость услуги.
24. Результат сервисной деятельности.
25. Законченность услуги.
26. Характеристика жилищно-коммунальных услуг.
27. Услуги и профессионализм.
28. Характеристика транспортных услуг.
29. Сервис как специфический вид деятельности.
30. Характеристика услуг связи.
31. Потребность и ее значение.
32. Характеристика прочих услуг населению.
33. Классификация потребностей.
34. Характеристика услуг учреждений культуры.
35. Нужда и потребности.
36. Характеристика туристских услуг.
37. Безграничность потребностей и ограниченность ресурсов.
38. Характеристика услуг средств размещения для временного проживания туристов.
39. Потребности и их индивидуальный характер.
40. Характеристика услуг физической культуры и спорта.
41. Сущность сервисной деятельности.
42. Характеристика медицинских услуг.
43. Структура сервисной деятельности.
44. Характеристика коммунальных услуг (электро-водо-газо-снабжение, отопление).
45. Субъект сервисной деятельности.
46. Характеристика услуг в области рекламы.
47. Объект сервисной деятельности: человек, группа, общество.
48. Характеристика услуг выставочного характера и художественного оформления, услуги музеев, парков культуры и отдыха.
49. Цель сервисной деятельности.
50. Характеристика услуг учреждений кино и кинопроката, театрально-зрелищных предприятий, концертных организаций и коллективов филармонии.
51. Средство(а) сервисной деятельности.
52. Характеристика услуг по страхованию.

Текущий контроль

вопросы к рейтинг-контролю

Рейтинг-контроль № 1

Семестр № 1

- Роль труда в жизни человека
- Специфика труда в промышленности и сфере услуг
- Понятие продукта и услуги
- Сервис как специфический вид деятельности

- Потребности и их классификация

Рейтинг-контроль № 2

- Структура процесса сервисной деятельности
- Понятие субъекта сервиса
- Соотношение цели и конечного результата в сервисной деятельности
- Предмет в сервисной деятельности
- Действие в сервисной деятельности.

Рейтинг-контроль № 3

- Социальная услуга, классификация услуг
- Общая характеристика гостиничного сервиса
- Классификация гостиниц и их назначение
- Гостиничный менеджмент

Рейтинг-контроль № 1

Семестр № 2

- Транспортные услуги и их классификация
- Роль и место транспорта в туризме
- Безопасность транспортных услуг и экология
- Виды и специфика транспортных средств
- Услуги городских видов транспортных средств
- Услуги междугородных наземных транспортных средств и сфера их применения
- Услуги воздушных транспортных средств

Рейтинг-контроль № 2

- Хостель как стильный образ путешествий
- Организация питания, классификация предприятий общественного питания
- Перспективы развития индустрии развлечений
- Услуги анимационного сервиса
- Специфика сервисного обслуживания конференций

Рейтинг-контроль № 3

- Развитие делового туризма
- Рекламные услуги как вид сервисной деятельности
- Специфика сервисного обслуживания конференций
- Управление сервисными мероприятиями.
- Развитие делового туризма
- Перспективы развития индустрии развлечений
- Мировой рынок услуг и его значение
- Система стимулирования труда в сфере услуг

Самостоятельная работа студентов

Темы эссе

В укрупненном виде эти же темы используются в качестве эссе и вариантов тем для рефератов по итогам изучения курса.

1. Рассмотрение структуры процесса сервисной деятельности в применении к различным видам классификатора услуг: 01- бытовые услуги, 02- услуги пассажирского транспорта, 03- услуги связи, 04- жилищно-коммунальные услуги, 05- услуги учреждений культуры, 06- туристские и экскурсионные услуги, 07- услуги физической культуры и спорта, 08- медицинские, санаторно-оздоровительные, ветеринарные, 09- услуги правового характера, 10- услуги банков, 11- услуги в системе образования, 12- услуги торговли и общественного питания, услуги рынков, 80- прочие услуги населению.

2. Рассмотрение стадий и этапов потребностей человека (возникновение, становление, преобразование) по видам услуг.

3. Сравнительные характеристики товара и услуги. Их сходство и различия.
4. Особенности и свойства услуги.
5. Классификация услуг.
6. Гостиничный сервис и его общая характеристика
7. Основные типы гостиниц.
8. Гостиничный менеджмент.
9. Хостель как сервисная услуга для молодежи.
10. Транспортные услуги и их классификация.
11. Сервисные услуги сухопутного транспорта.
12. Экскурсионные услуги водного транспорта.
13. Ресторанный бизнес и его общая характеристика.
14. Питание в системе сервисных услуг.
15. Организация питания и продвижение услуг.
16. Классификация предприятий общественного питания.
17. Сервисное обслуживание совещаний, конференций и выставок.
18. Услуги анимационного сервиса.
19. Рекламные услуги.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7.
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4.

Дополнительная литература

1. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие / В.А. Стуканов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0435-0, 100 экз.
2. Жильцов, Е.Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Под ред. д. э. н., проф. Е. Н. Жильцова, д. э. н., проф. Е. В. Егорова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. — 496 с. - ISBN 978-5-394-02423-8.
3. Основы научных исследований: лаб. практикум для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» профиля «Ресторанная деятельность» всех форм обучения/СафроноваТ.Н., ТимофееваА.М. - Краснояр.: СФУ, 2015. - 131 с.: ISBN 978-5-7638-3170-2.

Периодические издания

1. Сервис плюс
2. Сервис в России и за рубежом
3. Современные проблемы сервиса и туризма

Интернет-ресурсы

1. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
2. Всемирная торговая организация (ВТО) - ООН <https://www.wto.org/>
3. Всемирный банк / The World Bank <http://www.worldbank.org/>
4. Россия в цифрах <http://www.gks.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 430301 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил к.э.н., доц. каф. БУФиС Каваджа А.Н.



Рецензент

(представитель

работодателя) Зиганшин Д.М.

Директор ООО Континент-М

г.Москва



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «БУФиС»
Протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой, Лускатова О.В., д.э.н., проф



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления «Сервис»
протокол № 2 от 26.11.15 года.

Председатель комиссии, д.э.н., проф. Захаров П.Н. – директор ИЭМ



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____