**АННОТАЦИЯ**

**Рабочей программы дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Сервисная деятельность** |
| **Направление подготовки** | 27.03.02 | Управление качеством |
| **Направленность (профиль)** | Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг |
| **Объем дисциплины** | 4 з.е. |
| **Формы промежуточной аттестации** | Зачет |
| **Кафедра** | Туристического бизнеса и гостеприимства  |
| **Краткое содержание дисциплины**  |
| 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. Управление качеством сервиса на предприятиях сферы услуг  |
| **Список литературы**  |
| **Основная литература** 1. Гомилевская, Г. А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / Г. А. Гомилевская, Т. В. Терентьева, А. С. Квасов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - Москва : РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с. <http://znanium.com/go.php?id=995619>
2. Свириденко, Ю. П. **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») / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. <http://znanium.com/go.php?id=1007976>
3. Гомилевская, Г. А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / Г. А. Гомилевская, А. С. Квасов, Т. В. Терентьева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - Москва : РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 190 с. <http://znanium.com/go.php?id=915495>
4. Резник, Г. А. **Сервисная** **деятельность** [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 202 с. <http://znanium.com/go.php?id=967867>

**Дополнительная литература** 1. История сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальностям 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)», 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства», 43.02.09 «Ритуальный сервис», 43.02.10 «Туризм», 43.02.11 «Гостиничный сервис» / [В. Э. Багдасарян [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 337 с. <http://znanium.com/go.php?id=961444>
2. 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) / Федер. служба гос. статистики, Упр. Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. и Курган. обл. ; [общ. ред. В. И. Зюзина ; отв. за вып. Н. А. Парамонова]. - Екатеринбург : [б. и.], 2018. - 1 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/18/e460.pdf> 1экз.
3. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и рестораны" в Свердловской области за 2016 год [Электронный ресурс] : статистический бюллетень : (шифр 08093) / Федер. служба гос. статистики, Упр. Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. и Курган. обл. ; [общ. ред. В. И. Зюзина ; отв. за вып. Н. А. Парамонова]. - Екатеринбург : [б. и.], 2017. - 1 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/17/e425.pdf> 1экз.
4. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и рестораны" в Свердловской области за 2015 год [Электронный ресурс] : статистический бюллетень : (шифр 08093) / Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Свердл. обл. ; [отв. за вып.: Л. А. Полякова, О. И. Еголаева]. - Екатеринбург : [б. и.], 2016. - 1 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/2016/e398.pdf> 1экз.
 |
| **Перечень информационных технологий, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем, онлайн курсов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**  |
| **Перечень лицензионное программное обеспечение:** - Программы для ЭВМ «Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.- Программы для ЭВМ «Мой Офис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УРГЭУ № 35-У/2018 от «13» июня 2018 г.**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**Общего доступа- Справочная правовая система ГАРАНТ- Справочная правовая система Консультант плюс |
| **Перечень онлайн курсов**  |
| В данной дисциплине не реализуются |
| **Перечень профессиональных стандартов**  |
| В данной дисциплине не реализуются |

Аннотацию подготовили Ергунова О.Т., Логинова Е.В.

Заведующий кафедрой Управления качеством

руководитель основной профессиональной

образовательной программы 27.03.02

Управление качеством,

(профиль: Управление качеством в

производственно-технологических системах и сфере услуг) О.В.Плиска