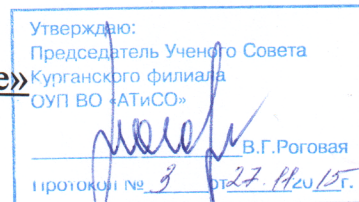


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б.9

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Курс							
		3 курс							
		3							
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	16	16							
Лекции	6	6							
Лабораторные работы	-	-							
Практические занятия:	10	10							
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	35	35							
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	128	128							
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	Экзамен	Экзамен							
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	144/4	144/4							



## СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана и  
связана с предметами ФГОС по  
43.03.01 «Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 2015 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016  
2016 учебный год в связи с изменениями списка  
рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.  
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20    / 20    учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры №    от «    »    20    г.  
Заведующий кафедрой

  /  /

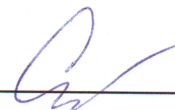


Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Сервис».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

Слабош Татьяна Сергеевна

/  /

Программа утверждена на заседании кафедры «Экономик и управление»

Протокол № 4 от «23» сентября 20 15 г.

Заведующий кафедрой

Дудник А.В.

/  /

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б.9**

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла по подготовке бакалавров по направлению «Сервис».

Взаимодействие с другими дисциплинами: «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация коммерческой деятельности в сфере сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Профессиональная деятельность в сфере сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле», «Информационный сервис», «Экономика и предпринимательство в сфере сервиса».

## **2 Цели и задачи освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности с применением сравнительного анализа российского и зарубежного опыта;
- ознакомление со структурой и спецификой сферы сервиса на современном этапе рыночных отношений;
- изучение различных классификаций потребностей и услуг, современных видов сервиса;
- ознакомление с культурой предпринимательства в сфере сервиса;
- рассмотрение теоретических аспектов организации обслуживания в различных сферах сервисной деятельности;
- изучение специфики обслуживания в «контактной зоне»;
- ознакомление с основными показателями качества сервисных услуг и типовыми стандартами обслуживания;

- изучение основ законодательного регулирования отношений между производителем и потребителем услуг;
- рассмотрение психологических аспектов сервисной деятельности;
- изучение особенностей организации сервиса в туризме;
- ознакомление с показателями эффективности деятельности сервисного предприятия.

### **3 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Изучение дисциплины направлено на изучение следующих компетенций:

ОК-5, ОК-7, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-8, ПК-11.

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

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).

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

#### **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Знать научные основы организации труда и особенности самостоятельной работы студентов
ОК-7	Знать основные методы и средства познания, нравственные нормы и ценности, основные потребности и психофизиологические особенности человека
ОПК-2	Технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Процесс сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Организацию контактной зоны предприятия сервиса
ПК-3	Основы и специфику отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5	Особенности инновационных процессов в сфере сервиса
ПК-8	Историю развития сервиса, основные направления и виды сервисной деятельности на современном этапе рыночных отношений
ПК-11	Понятия обслуживание и «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности; специфику обслуживания в «контактной зоне»

2) Уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Организовать свой труд на научной основе, оценивать результаты своей деятельности
ОК-7	Самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний

	и умений в целях развития социальных и профессиональных компетенций
ОПК-2	Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Организовывать процесс сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Организовать технологический процесс сервиса
ПК-3	Применять отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности в различных сферах бизнеса
ПК-5	Применять инновационные направления в различных сферах сервиса
ПК-8	Классифицировать основные сферы и направления сервисной деятельности с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций
ПК-11	Работать в «контактной зоне» с потребителем, консультировать в соответствии с видом, формой и объемом процесса сервиса

### 3) Владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Владеть навыками самостоятельной работы в процессе осуществления учебной деятельности
ОК-7	Владеть навыками применения и развития социальных и профессиональных компетенций, нравственного и физического самосовершенствования
ОПК-2	Способностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса
ОПК-3	Способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-3	Готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5	Способностью разработки и применения инновационных проектов в сервисе.
ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-11	Навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»

## 5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			общее количество компетенций
			Общепрофессиональные (ОПК)			
			Профессиональные (ПК)	Общекультурные (ОК)	Общепрофессиональные (ОПК)	
ОК-5, ОК-7	ОПК-2, ОПК-3	ПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-8, ПК-11				
Т1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей		+	+	+	0,67
Т2	Структура сферы сервиса		+	+	+	0,69
Т3	Теоретические аспекты организации обслуживания		+	+	+	0,69
Т4	Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания		+	+	+	0,69
Т5	Психологические аспекты сервисной деятельности		+	+	+	0,61
Т6	Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства		+	+	+	0,64
Итого:		144				4

## 6 Тематическое планирование

Тематический план по дисциплине «Сервисная деятельность»

№ раздела, а,	Содержание разделов, тем	лекции	практические занятия	самостоятельная работа
---------------	--------------------------	--------	----------------------	------------------------



темы				
Т 1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	1	1	22
Т2	Структура сферы сервиса	1	2	22
Т3	Теоретические аспекты организации обслуживания	1	2	22
Т4	Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания	1	2	22
Т5	Психологические аспекты сервисной деятельности	1	1	20
Т6	Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства	1	2	20
	Итого	6	10	128

### 6.1 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.

Сервисная деятельность: ее сущность, роль и значение на современном этапе рыночных отношений. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисная

экономика. Принципы и функции сервисной деятельности. Комплексная характеристика сервиса. Потребитель и исполнитель услуги. Полезный эффект от услуги. Результат услуги. Классификации потребностей в сфере услуг.

## Тема 2. Структура сферы сервиса.

Услуга как специфический продукт. Содержание услуги, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги. Классификация услуг. Материальные услуги. Нематериальные (социально-культурные) услуги. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН). Сфера услуг. Сфера сервиса. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, влияющие на сферу сервиса. Виды сервиса: технический, технологический, информационный, интеллектуальный, гуманитарный, образовательный и др. Категории сервиса на современном этапе: внутренний и внешний сервис. Основные и дополнительные услуги. Новые виды услуг в сфере сервиса.

## Тема 3. Теоретические аспекты организации обслуживания

Обслуживание как процесс. Понятие обслуживания. Виды, формы и методы обслуживания потребителей на современном рынке товаров и услуг. Философия обслуживания. Понятие «контактной зоны» в сервисе. Разновидности «контактных зон». Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны». Работа с возражениями и сопротивлениями клиентов. Виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы обработки возражений.

## Тема 4. Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания.

Предприятие сервиса на современном рынке товаров и услуг. Классификация предприятий сферы сервиса. Качество сервисных услуг.

Понятия качество услуги и качество обслуживания. Показатели назначения: применения, совместимости и МТБ предприятия. Виды совместимости. Показатели безопасности сервисных услуг, их разновидности. Показатели надежности и профессионального уровня персонала, их характеристика. Эстетические показатели качества услуг. Информативность услуг. Методы контроля и оценки качества услуг.

Основные правила обслуживания потребителей. Понятие стандарта обслуживания. Основные типы стандартов обслуживания сервисных предприятий. Законодательное регулирование отношений между исполнителем и потребителем услуги. Правила оказания отдельных видов услуг. ФЗ «О защите прав потребителей». Договор возмездного оказания услуг в соответствии с ГК РФ.

Тема 5. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Психологические компоненты работника контактной зоны. Культура сервиса. Профессиональная этика работников сервиса: этические нормы и нравственные категории. Недопустимые нормы поведения работников различных направлений сервисной деятельности.

Тема 6. Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства, ее основные элементы. Современные модели гостеприимства. Концепции 3 S и 3 L в индустрии гостеприимства. Туризм: основные понятия и определения. Основные и дополнительные услуги в сфере туризма. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности организации сервиса в туризме и гостиничном бизнесе. Организация сервиса в офисе туристской компании. Профессиональные требования к менеджеру по туризму. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.

## 6.2 Содержание практических занятий

### Практическая № 1.

Разбор конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Среднеклассники». Обсуждение-диспут в группе.

### Практическая №2.

Разбор конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Поведение официанта», «Современные рестораны». Обсуждение - диспут в группе.

### Практическая № 3.

Выявление показателей качества сервисных услуг на примере конкретного предприятия или сферы сервисной деятельности. Разработка типовых стандартов обслуживания в сфере сервиса. Обсуждение-диспут.

### Практическая №4.

Изучение нормативных документов по законодательному регулированию между производителем и потребителем услуг. Методика заполнения договора возмездного оказания услуг в различных сферах сервисной деятельности. Обсуждение в группе.

### Практическая № 5.

Решение задач по сервисной деятельности. Разбор и обсуждение конкретной практической ситуации «Современные способы и методы отбора персонала в сфере сервиса». Обсуждение в группе.

### Практическая № 6.

Сфера туризма как одно из направлений сервисной деятельности. Разбор конкретных практических ситуаций в сфере туризма: «Жалобы туристов» и др. Обсуждение-диспут в группе.

### Практическая № 7.

Управление возражениями и сопротивлениями клиента в сфере сервиса. Обсуждение в группе. Тренинг-диспут.

### Практическая № 8.



Семинар-диспут на темы в соответствии с тематикой рефератов по дисциплине.

Практическая №9.

Расчет показателей прибыли и эффективности деятельности на примере конкретного сервисного предприятия.

### 6.3 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса и не вошедших в лекционный курс дисциплины	Тема 1 История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт. Формирование и компоненты сервисного пространства	16	защита рефератов диспут
		Тема2 Подготовка к семинарскому занятию на тему «Особенности функционирования отдельных групп услуг»	20	Защита рефератов Диспут, конкурс рефератов
		Тема 2 Изучение конкретных практических ситуаций в сфере сервиса «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь»	16	Обсуждение-диспут
		Тема 4 Сбор данных для практической по показателям качества сервисных услуг	20	Активная работа на практике
		Тема 4 Изучение нормативных документов по законодательному регулированию отношений между производителем и потребителем услуг	20	Составление договора по возмездному оказанию услуг
		Тема 5 Подготовка к семинарскому занятию по теме «Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг».	16	Защита реферата Обсуждение-диспут

	Тема 6 Изучение нормативно-правовой базы в сфере туризма и гостиничного бизнеса. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Ознакомление с методикой заполнения туристических документов.	20	Обсуждение-диспут
	Итого	128	

#### 6.4.1 Рефераты

1. История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт.
2. Трансформация сферы услуг в сферу сервиса на современном этапе рыночных отношений.
3. Формирование и компоненты сервисного пространства.
4. Профессиональная этика и этикет в сервисной деятельности.
5. Специфика современного информационного сервиса.
6. Сфера бытового обслуживания на современном этапе.
7. Сфера общественного питания.
8. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.
9. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
10. Перспективы развития индустрии развлечений
11. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
12. Современный рынок автотранспортных услуг.
13. Современные направления транспортного сервиса.
12. Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
13. Современный сервисный маркетинг.
14. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.

15. Создание позитивной атмосферы продаж в различных сферах сервисной деятельности.
16. Показатели эффективности деятельности сервисного предприятия.
17. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности психологии и поведения потребителя в сфере туризма.
18. Роль потребителя в сервисной деятельности.
18. Недобросовестное отношение к потребителю в различных сферах сервисной деятельности.

## **7. Контрольные оценочные средства**

### **7.1 Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»**

1. Понятие, роль и значение сервисной деятельности на современном этапе рыночных отношений.
2. История развития сервисной деятельности. Российский и зарубежный опыт.
3. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисное обслуживание, сервисная экономика.
4. Принципы и функции сервисной деятельности.
5. Комплексная характеристика понятия «сервис».
6. Потребитель и исполнитель услуги. Результат и полезный эффект от услуги.
7. Понятие потребности. Различные классификации потребностей: пирамида Маслоу, классификация Мюррея.
8. Услуга как специфический продукт, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги.
9. Классификация услуг. Материальные и нематериальные услуги.
10. Мировой рынок услуг и его значение. Роль и место России на мировом рынке услуг.
11. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
12. Сфера услуг. Сфера сервиса.
13. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, оказывающие влияние на сферу сервиса.
14. Нормативно-правовая база сферы сервиса.
15. Виды сервиса: технический, технологический, информационный и др.
16. Категории сервиса. Внешний сервис. Внутренний сервис.

17. Понятие основной и дополнительной услуги в сервисе.
18. Понятие обслуживания. Обслуживание как процесс. Философия обслуживания.
19. Виды, формы и методы обслуживания на современном рынке товаров и услуг.
20. Понятие и специфика «контактной зоны» в сервисе.
21. Разновидности «контактных зон».
22. Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны»
23. Управление возражениями клиента.
24. Понятие и виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения.
25. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы борьбы с возражениями.
26. Классификация современных сервисных предприятий.
27. Понятия качество услуги и качество обслуживания.
28. Показатели качества сервисных услуг: назначения (применения и совместимости), безопасности и профессионального уровня персонала.
29. Виды совместимости. Виды показателей безопасности. МТБ сервисного предприятия. Информативность услуг.
30. Понятие стандарта обслуживания. Типовые стандарты обслуживания сервисных предприятий.
31. Законодательное регулирование отношений между производителем и потребителем сервисных услуг.
32. Договор возмездного оказания услуг: специфика оформления.
33. Психология и культура сервиса. Профессиональная этика работника сервиса: этические нормы и нравственные категории.
34. Недопустимые нормы поведения работников сервисных организаций.
35. Эстетика сервиса.
36. Основы туризма.
37. Особенности организации сервиса в туризме. Основные и дополнительные услуги в туризме.
38. Турист как потребитель сервисных услуг. Профессиональные требования к менеджеру по туризму.
39. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
40. Перспективы развития индустрии развлечений.
41. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
42. Рекламные услуги как одно из направлений сервисной деятельности.
43. Современный сервисный маркетинг.



44. Сфера бытового обслуживания в РФ.
45. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
46. Сфера общественного питания в РФ.
47. Современные способы и методы отбора персонала в сфере сервиса.
48. Роль потребителя в сервисной деятельности.
49. Недобросовестное отношение к потребителю в различных сферах сервисной деятельности.

## 8 Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков студентов при реализации различных видов учебной работы предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, таких как компьютерные технологии, разбор конкретных ситуаций.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость (часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
T2	Конкретные практические ситуации в сфере сервисной деятельности «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Среднеклассники».	Разбор и обсуждение практических ситуаций. Обсуждение –диспут. Тренинг-диспут.	1
T2	Особенности функционирования отдельных групп услуг.	Семинар. Обсуждение-диспут.	1
T 4	Выявление показателей качества сервисных услуг	Контрольный опрос. Обсуждение в группе	1,6

	конкретного сервисного предприятия		
ТЗ	Деловая игра «Контактная зона в сервисе»	Тренинг, деловая игра	1
ТЗ	Работа с возражениями сопротивлениями клиентов	Тренинг-диспут, обсуждение в группе.	1
			5,6
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			35%

## **9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **9.1 Основная литература:**

Нормативно-правовые источники:

1. Гражданский кодекс РФ части 1,2,3,4. Текст с изменениями и дополнениями на 1 июня 2013 г. –М.: Эксмо, 2013 г. (Законы и кодексы).

Научно-методическая литература:

2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. «Сервисная деятельность». Учебник. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

3. Руденко Л.Л. «Сервисная деятельность». Учебное пособие. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

4. Свириденко Ю.П. , Хмелев В.В. «Сервисная деятельность в обслуживании населения». Учебное пособие. М., 2012 г.

### **9.2 Дополнительная литература:**

I Нормативно-правовые источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации

2. Правила бытового обслуживания населения в РФ (постановление Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1025).

3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490).

4. Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036).
5. Правила продажи отдельных видов товаров (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55).
6. ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ
7. ФЗ «О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации» от 18.06.1995 г. № 88-ФЗ
8. ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1
9. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ
10. ФЗ «О защите конкуренции» от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ
11. ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
12. ФЗ «О техническом регулировании»
13. ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 г. (в последней редакции от 05.05.2014 г.)
14. ФЗ «О рекламе» от 13.07.2006 г. (в последней редакции от 21.07.2014 г.)
15. ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ в последней редакции от 21.07.2014 г.

II Дополнительная научно-методическая литература:

16. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс -2005 г.
17. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э. «Введение в специальность: история сервиса». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА, 2009 г.
18. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник М.: Кнорус, 2010 г.

19. Виноградова Т.В., Загорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. «Технология продаж, услуг в туристской индустрии». Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2010 г.
20. Гукова О.Н. «Предпринимательство в сфере сервиса». М. 2011 г.
21. Коноплева Н.А. «Сервисология. Человек и его потребности. – М.: Флинта: МПСИ. 2008 г.
22. Лукиянчик И.Н., Ульяновская О.А. «Человек и его потребности. Сервисология». Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2012 г.
23. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». Учебное пособие. СПб.: Питер, 2010г.
24. Саак А.Э., Якименко М.В. «Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны)». Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012 г.
25. Садохин А.Г. Сервисология. М.: Омега-Л, 2009 г.
26. Удальцова М.В., Наумова Е.В. «Сервисология. Человек и его потребности». Учебное пособие.-М.: Издательство «Омега-Л», 2011 г.
27. Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие. М.: Приор, 2000 г.
28. Шиповская Л.П. «Человек и его потребности» Учебное пособие. М. 2014 г

#### **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

- мультимедийные средства;
- компьютеры;
- электронная библиотека.