

Министерство образования и науки Российской Федерации
БГОУ ВПО Уральский государственный лесотехнический университет

Гуманитарный факультет
Кафедра социально-культурных технологий

Одобрена:
кафедрой СКТ
Протокол от 19.09 2012 г. № 2
Зав кафедрой Семац

Методической комиссией
Гуманитарного Факультета
Протокол от 22.09 2012 г. № 1

Председатель Бородина Е.В.

Утверждаю

Декан гуманитарного факультета

Доц. И.Г. Светлова

"29"

"09"

2012 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.Б.2. Сервисная деятельность

индекс по учебному плану, наименование дисциплины

Направление – 100100.62 Сервис

Профиль

Квалификация бакалавр

Трудоёмкость – 2 зачётные единицы, 72 часа

Разработчик программы

Семац

Голубева Т. Б.

Лисицына Л.В.

Лисицына Л.В.

Екатеринбург 2012г

Оглавление:

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины.....	2
Введение.....	2
1. Цель и задачи дисциплины.....	3
2. Место дисциплины в учебном процессе направления 100100.62.....	3
3. Требования к знаниям, умениям и навыкам.....	4
4. Перечень и содержание разделов дисциплины.....	5
5. Примерный перечень и содержание лабораторных занятий.....	8
6. Самостоятельная работа обучающихся.....	9
7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине.....	9
8. Учебно-методические материалы по дисциплине.....	10
9. Требования к ресурсам.....	11
Приложение. Вопросы к экзамену.....	17
Лист изменений.....	20

Затраты времени на изучение дисциплины

Вид учебных занятий	Форма учебных занятий	
	очная	заочная
Аудиторная	30	12
В том числе:		
лекции	12	4
практические занятия	18	8
Самостоятельная	42	60
В том числе :		
текущая проработка лекций	12	4
подготовка к практическим занятиям	18	8
выполнение курсового проекта		-
выполнение контрольной работы		-
написание реферата	12	12
самостоятельное изучение разделов дисциплины		36
Всего по учебному плану	72	72

Введение

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис квалификация бакалавр, утверждён приказом Министерства образования Российской Федерации от 18 ноября 2009 г. № 627.

Объектом профессиональной деятельности выпускника по направлению 100100 «Сервис» является удовлетворение потребностей человека в социально-культурных услугах.

При этом выпускник по профилю «Социально-культурный сервис» должен, в частности, отвечать следующим требованиям:

- знать законодательство в сфере социально-культурного сервиса, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьёй, обществом, окружающей средой;
- знать эстетические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку, уметь учитывать их при разработке экологических и социокультурных проектов;
- обладать знаниями по созданию условий для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса с учётом применения прогрессивных технологий;
- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, предоставляющих услуги социально-культурного сервиса;
- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний; внедрять современные научные знания, передовые технологии в социально-культурном сервисе, рекреации и других сферах деятельности;
- обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги по социально-культурному сервису;
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса;
- обладать знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в социально-культурный сервис;
- владеть знаниями по организации и контролю качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса.

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам профессионального цикла, на которую опирается ряд дисциплин профессионального блока.

Дневная форма изучения дисциплины включает лекции, практические занятия и зачет. Дисциплина изучается в 3 семестре на 2 курсе.

Заочная форма изучения дисциплины включает лекции, практические занятия, контрольную работу и зачёт.

1. Цель и задачи дисциплины

Программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» составлена на основе:

- Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) направления 100100.62 «Сервис» подготовки бакалавра;
- Учебного плана направления 100100.62 «Сервис».

Цель изучения дисциплины: дать знания в области сервисной деятельности.

Основными задачами дисциплины являются: теоретическая подготовка в области сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в учебном процессе направления 100100 «Сервис»

Для определения места учебной дисциплины «Сервисная деятельность» использованы следующие документы:

- Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ГОС ВПО) направления 100100.62 «Сервис» подготовки бакалавра;
- Учебный план направления 100100.62 «Сервис».

Предшествующий уровень образования согласно ГОС ВПО – среднее полное общее образование.

Сведения об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Основы социального государства 1 семестр	Сервисология 3 семестр	Экономика 4 семестр
2	Правоведение 1 семестр	Профессиональная этика и этикет 3 семестр	Человек и его потребности 4 семестр
3	Культурология 1 семестр	Предприятия сервиса и окружающая среда	Психодиагностика 4 семестр

		3-4 семестр	
4	Экскурсоведение 2 семестр	Курортология 3-4 семестр	Психологический практикум 5 семестр
5	Социология 2 семестр	Этнокультурная диверсификация в сервисе 3 семестр	Менеджмент в сервисе 5 семестр
6	Психология и педагогика 2 семестр	Техника и технология в экскурсионном сервисе 3 семестр	Маркетинг в сервисе 5 семестр
7			Метрология, стандартизация и сертификация 5 семестр
8			Организация и планирование деятельности в гостиничном сервисе 5 семестр
9			Организация и планирование деятельности предприятий сервиса 5 семестр
10			Техника и технология в сервисе предприятий питания 5 семестр
11			Организация и планирование деятельности предприятий питания 6 семестр
12			Организация и планирование деятельности транспортных предприятий 6 семестр
13			Инновации в сервисе 6 семестр

14			Основы анимационного сервиса 6 семестр
15			Корпоративная культура на предприятиях сервиса 6 семестр
16			Техника и технология в гостиничном сервисе 6 семестр
17			Практическая риторика 6 семестр
18			Правовое обеспечение в сервисе 7 семестр
19			Техника и технология в сервисе предприятий транспорта 8 семестр
20			Имиджелогия в сервисе 8 семестр

Структура ООП бакалавриата

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Перечень дисциплин для разработки примерных программ, а также учебников и учебных пособий	Коды формируемых компетенций
Б.3	<p>Профессиональный цикл Базовая (общепрофессиональная) часть</p> <p>В результате изучения базовой части цикла, обучающийся должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; 		ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК1 ПК4 ПК5 ПК 10 ПК 11 ПК12

	<p>- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; - работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами изучения личности потребителя; - методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; 		
--	---	--	--

Компетентностная модель выпускника:

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

- этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

3. Перечень и содержание разделов дисциплины

№ раздела, подраздела, пункта, подпункта	компетенции	Содержание	Количество часов				Рекомендуемая литература
			Аудиторная		Самостоятельная		
			Очное	заочно	Очное	заочно	
1		2	3	4	6	7	9
1	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК2 ПК4 ПК12 ПК10	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	2	1	4	6	1-6
2	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК2 ПК4 ПК5 ПК12 ПК10	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Особенности отдельных видов сервисной деятельности	8	4	6	6	2-6
3	ОК 18 ПК2 ПК5 ПК12	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	4	1	4	6	1
4	ОК1 ОК5 ОК6 ПК2 ПК4 ПК5 ПК10	Теория организации обслуживания.	2	1	4	6	1-4, 6
5	ОК1 ОК5 ОК6 ПК2 ПК4 ПК5 ПК10	Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	4	1	4	6	1
6	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК2 ПК4 ПК12	Предприятия, оказывающие услуги населению.	2	0,5	4	6	1-6

	ПК10							
7	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ПК11 ПК12	Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	4	1	4	6	1-6	
8	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ПК11 ПК12	Социальное обслуживание.	2	0,5	3	6	1-6	
9	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ПК11 ПК12	Особенности обслуживания корпоративных клиентов.	2	0,5	2	6	2, 5	
10	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ПК11 ПК12	Особенности VIP-обслуживания.	2	0,5	3	6	2, 4	
		ИТОГО:	30	12	42	60		

Примерный перечень и содержание практических занятий

№ п/п	№ раздела	Наименование практических занятий	Кол. часов		Рекомен- дуемая литература
			Очное	За оч ное	
1.	1-2	Выдача задания на курсовое проектирование, разъяснение требований к курсовому проекту. История развития сервисной деятельности в мире и России. Проблема качественного обслуживания клиентов.	2	2	1-5, 7
2	3	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Офис сервисного предприятия.	4	2	1
3	4	Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания. Работа с корпоративными клиентами. Особенности VIP-обслуживания.	4	2	1
4	6	Предприятия сферы обслуживания. Требования к профессиональному поведению работника сервисной	4	2	1-5

		организации.			
5	5	Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.	2	2	1-5
6	8	Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг; ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.	2	2	8-9
		ИТОГО	18	12	

4. Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает проработку теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, подготовку курсового проекта и его защиты, подготовку к сдаче экзамена.

Примерные темы докладов к семинару 1

При подготовке сообщения:

- ✓ дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.),
 - ✓ сервисного предприятия её оказывающего,
 - ✓ специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),
 - ✓ охарактеризовать целевую аудиторию услуги,
 - ✓ рассказать о технологиях выполнения услуг,
 - ✓ привести пример успешного сервисного предприятия.
1. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.
 2. Анимационные услуги.
 3. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.
 4. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
 5. Банный сервис: история и современное состояние.
 6. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
 7. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
 8. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
 9. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
 10. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
 11. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
 12. Интернет-услуги населению.
 13. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
 14. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
 15. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
 16. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
 17. Конгрессный туризм: услуги организаторов.
 18. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.
 19. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

20. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.
21. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.
22. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями.
23. Ресторанный сервис: история вопроса.
24. Событийный туризм: услуги организаторов.
25. Сельский туризм: современные предложения.
26. Сервисные предложения для владельцев животных.
27. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса
28. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.
29. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса
30. Услуги проката: история и современные предложения.
31. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
32. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

План доклада к семинару 5

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие¹. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация – материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;
2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);
3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях»), была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

¹ При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в художественной литературе, публицистике, СМИ, Интернете.

Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем. Их учёт в Вашем курсовом проекте.

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Наиболее востребованные в современной России услуги.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
3. Возникновение и развитие сервиса в России.
4. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них.
5. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
6. Формы обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
7. Контактная зона. Её оснащение. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
8. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Книга жалоб и предложений. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. Виды и исходы конфликтов. Способы устранения конфликтов: использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта.
9. Краткая характеристика наиболее востребованных видов услуг: сфера гостиничных услуг; фитнес-услуги; сфера медицинских услуг (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги.

6. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Контроль результативности на очной и заочной формам обучения включает экзамен по билетам, защиту курсовых проектов, выступления на практических занятиях.

Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	Посещение лекций	Выполнение практического задания	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование)	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Защита курсовой работы/проекта	
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6	-	-	
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Особенности отдельных видов сервисной деятельности	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Теория организации обслуживания.	0,2	0,2 – 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7			
Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Предприятия, оказывающие услуги населению.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			
Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных,	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			

демографическ х и природно- климатических особенностей обслуживания.											
Социальное обслуживание.	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2- 1,8	3,9			
Особенности обслуживания корпоративных клиентов.	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5- 1,5		0,2- 1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3- 4,5	0,5-2	1-12	7,6 -30	50- 100	-	100 – 130

Посещаемость аудиторных занятий оценивается: каждое занятие – 0,2 балла:

100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

Выполнение практических и домашних творческих заданий.

Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов (0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4- сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

Активность на занятиях

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы (устные и письменные ответы, на практических занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д.), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости , творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий

студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

Контрольные мероприятия

Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5 до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%, 0,5 б.- 5-% заданий

Зачет(ЭКЗАМЕН)

Считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов.

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине: «Сервисная деятельность»

№ раздела	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля						
		аудиторные			Самостоятельные			
		лекции	практич. занятия		Дом. задания		Творческие зад.	
		текущ	текущ	итог	текущ	итог	текущ	Итог
	Конт.посещ	Конт.посещ	Тестир	Конт.графи	Защита	Конт.график	Защита	
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		=	=
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России. Особенности отдельных видов сервисной деятельности	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч	-	Бланк уч.	
3	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
4	Теория организации обслуживания.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	-	Бланк уч.	
5	Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
7	Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
8	Социальное обслуживание.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
9	Особенности обслуживания корпоративных клиентов.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	

7. Учебно-методические материалы по дисциплине

Основная

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. ред. Ю.М. Краковского. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», Феникс, 2010. – 254 с.
2. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О.Т. Лойко. – Издательский центр «Академия», 2008. – 304 с.
3. Романович, Ж.А., Калачёв, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. Проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2008. – 268 с.
4. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Третьякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 304 с.

Дополнительная

5. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко. — Изд. 2-е, испр. и доп.— Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 481 с.
6. Научный журнал «Сервис *plus*».
7. Аносова Т.Г. Методические указания к курсовому проектированию по дисциплине «Сервисная деятельность», 2008.
8. ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
9. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.

9. Требования к ресурсам

Лекции по курсу «Сервисная деятельность» проводятся в аудиториях с достаточным числом посадочных мест. В помещениях должна поддерживаться чистота. При чтении ряда лекций демонстрируются раздаточный материал, брошюры с нормативными актами, видеоматериалы, для показа которых в аудитории необходимы телевизор и DV-плеер. При демонстрации видеоматериалов должны присутствовать преподаватель и ведущий инженер. Тестовый контроль знаний, работа в сети Интернет и применение обучающих компьютерных программ может осуществляться в компьютерных классах (7-110, 7-408 и 7-409).

