



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Приложение 4

*к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»*

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» изучается во втором семестре.
Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Иностранный язык
- Философия
- Основы экономической теории.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление клиентскими ожиданиями.
- Клиентский сервис.
- Управление персоналом.
- Учебная практика. Ознакомительная практика.
- Учебная практика. Сервисная практика.
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика.
- Производственная практика. Сервисная практика.
- Производственная практика. Преддипломная практика.
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность»:

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами	– Различает виды сервиса; основные концепции потребительского поведения. – Умеет выделить особенности современного рынка и определить стратегические цели развития предприятия; сравнить основные концепции сервиса по ряду признаков при составлении планов развития. – Демонстрирует владение некоторыми методами реализации основных концепций при внедрении инноваций в деятельность фирмы. – Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спроса потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. – Умеет анализировать информацию о конъюнктуре рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, определять факторы, влияющие на показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса. – Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. - Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры - Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спроса потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - Умеет применять методы планирования и организации деятельности на практике;

		- Умеет применять основные методы мотивации сотрудников для успешной реализации ими своих производственных функций
--	--	--

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	4	з.е.	144	час.
-------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма	общее количество, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовый проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
2 семестр	экзамен	144	18	36				66	24
Всего:		144	18	36				66	24

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальн	Практическая подготовка, час		
	Второй семестр					12	Круглый стол (дискуссия), выступление с презентацией по индивидуальным заданиям.
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности						
	Тема 1.1. Сфера сервиса – основные понятия	2	4				
	Тема 1.2. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса	2	4				
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Раздел 2. Разновидность сервисных услуг и их классификация					12	Круглый стол (дискуссия), выступление с презентацией по индивидуальным заданиям.
	Тема 2.1. Классификация услуг	2	4				
	Тема 2.2. Виды предприятий сферы услуг. Организационная структура сервисных предприятий	1	2				
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Раздел 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека					12	Круглый стол (дискуссия), выступление с презентацией по индивидуальным заданиям.
	Тема 3.1. Сущность и задачи современного сервисного обслуживания	2	4				
	Тема 3.2. Сервисная деятельность и потребности человека	1	2				
	Тема 3.3. Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании	1	2				
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Раздел 4. Виды сервисной деятельности					14	Круглый стол (дискуссия), выступление с презентацией
	Тема 4.1. Предпродажный сервис	1	2				
	Тема 4.2. Послепродажный сервис	1	2				

	Тема 4.3. Фирменный сервис	1	2				по индивидуальным заданиям.
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Раздел 5. Этика и психология сервисной деятельности					16	Круглый стол (дискуссия), выступление с презентацией по индивидуальным заданиям.
	Тема 5.1. Психологические аспекты сервисной деятельности	1	2				
	Тема 5.2. Культура сервиса и нравственный характер общения людей	1	2				
	Тема 5.3. Этические аспекты сервисной деятельности	2	4				
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.3	Экзамен					24	Экзамен по билетам, устный опрос
	ИТОГО за второй семестр	18	36			66	
	ИТОГО за весь период	18	36			66	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1	Теоретические основы сервисной деятельности	
Тема 1.1	Сфера сервиса – основные понятия	Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина: предмет и объект сервисной деятельности, ее отличительные особенности и признаки. Сервис и сервисная деятельность: понятие и отличительные особенности. Потребности человека и их удовлетворение посредством предоставления услуг -сервисной деятельности
	Практическое задание № 1.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 1.2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса	Сфера услуг в доиндустриальном обществе. Сфера услуг в индустриальном обществе. Сфера услуг в постиндустриальном обществе. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Современный сервис. Проблемы потребления услуг. Основные варианты организации системы сервиса.
	Практическое задание № 1.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 2	Разновидность сервисных услуг и их классификация	
Тема 2.1	Классификация услуг	Сущность услуг и их особенности. Материальные и нематериальные услуги. Отличительные характеристики и признаки .. Методы классификации услуг. Характеристика услуг. Типы услуг. Жизненный цикл услуги .
	Практическое задание № 2.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью

Тема 2.2	Позиционирование сервисных услуг	Сравнение основных параметров предоставляемых услуг, их существующий выбор; сопоставление предпочтений потребителей; оценка способности фирмы
	Практическое задание № 2.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	
Тема 3.1	Сущность и задачи современного сервисного обслуживания	Основные задачи системы сервиса. Принципы, лежащие в основе сопровождения системы сервисного обслуживания. Повышение конкурентоспособности как основная концепция современного сервисного обслуживания.
	Практическое задание № 3.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 3.2	Сервисная деятельность и потребности человека	Типы потребителей и взаимодействие с ними. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Сущность поведения потребителей сервисных услуг. Принципы формирования правильного представления о потребностях потребителя. Методы изучения поведения потребителей Процесс принятия решения о покупке. Основные этапы. удовлетворения потребностей
	Практическое задание № 3.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 3.3	Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании	Рынок услуг. Виды рынков услуг Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Существующие концепции. Основные принципы маркетинга, отражающие его сущность. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Внешняя и внутренняя среды. Полный цикл маркетинговой политики на предприятиях

		сервиса. Внутренний маркетинг предприятия. Составляющие и сущность внутреннего маркетинга предприятий сервиса.
	Практическое задание № 3.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 4	Виды сервисной деятельности	
Тема 4.1	Предпродажный сервис	Описание сервиса фирмы: сроки доставки после приема заказа, процедуры возврата товара и отмены заказа, способы доставки, и т.д. Планы действий в экстренных ситуациях. Организационная структура, которая позволила бы реализовать политику в области сервисного обслуживания потребителей. Подготовка справочных руководств и учебных курсов для потребителей.
	Практическое задание № 4.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.2	Послепродажный сервис	Работа с жалобами. Гарантийный ремонт. Сопровождение товара до момента утилизации.
	Практическое задание № 4.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 4.3	Фирменный сервис	Построение взаимоотношений производитель – потребитель.
	Практическое задание № 4.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Раздел 5	Этика и психология сервисной деятельности	

Тема 5.1	Психологические аспекты сервисной деятельности	Психологические факторы организации процессов обслуживания. Психология сервиса в работе персонала.
	Практическое задание № 5.1	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 5.2	Культура сервиса и нравственный характер общения людей	Развитие культуры сервиса. Основные составляющие культуры обслуживания. Расчет обобщенного показателя культуры сервисной деятельности.
	Практическое задание № 5.2	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью
Тема 5.3	Этические аспекты сервисной деятельности	Профессиональная этика работников сервиса. Профессиональное поведение работника контактной зоны Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Социально-этические нормы в сервисной деятельности
	Практическое задание № 5.3	В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во

внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- выполнение индивидуальных заданий,
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: круглый стол (дискуссия); проведение консультаций перед экзаменом; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	18	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	36	

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе

результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;

- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;

- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;
- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;

- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;
- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение № 113 для самостоятельной работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенное оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;
- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;

- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое); -

КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);

- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое);
- графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое);
- Planner 5D (российское, свободно распространяемое);
- Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое);
- Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое).

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 125 с. : ил.,табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>

2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 300 с. : табл. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258>

6.2 Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867>

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»