

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): «Отельный бизнес»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 6 з.е.

в академических часах: 216 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Отельный бизнес», составлена Козар Н.К. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 г. № 282н, Профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 г. № 281н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
5.1. Содержание дисциплины	8
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	10
6. Лабораторные занятия	11
7. Практические занятия.....	11
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	13
9. Самостоятельная работа студента	13
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	15
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	16
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах возникновения новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида.

Задачи:

- рассмотрение сервисологии как базовой совокупности знаний о человеке и его потребностях, о его поведении как потребителя товаров, услуг и работ;
- формирование знаний структуры человеческих потребностей, факторов, стимулов и мотивов, влияющих на его поведение;
- формирование знаний вероятных рисков и ограничений при выборе решения поставленных задач исходя из действующих правовых норм
- изучение совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели с учётом действующих правовых норм;
- выработать понимание важности планирования перспективных целей на различные периоды времени, выстраивания и реализации индивидуальной траектории саморазвития, этапов карьерного роста
- выработать навыки формулирования задач, оценивания своих личных ресурсов, возможности и ограничения для достижения поставленной цели

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) «Отельный бизнес».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
УК-2 ОПК-6	Правоведение	1 сем				Предыдущая
УК-2	Менеджмент		4 сем			Изучаемая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1 Способен определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели с учётом действующих правовых норм</p>	<p>Знать: совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели с учётом действующих правовых норм Уметь: определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели с учётом действующих правовых норм Владеть: навыками определения совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели с учётом действующих правовых норм</p>
	<p>УК-2.2 Способен оценивать потребность в ресурсах и планировать их использование при решении задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: потребность в ресурсах и как планировать их использование при решении задач профессиональной деятельности Уметь: оценивать потребность в ресурсах и планировать их использование при решении задач профессиональной деятельности Владеть: навыками оценки потребности в ресурсах и планирования их использование при решении задач профессиональной деятельности</p>
	<p>УК-2.3 Способен выявлять и анализировать различные способы решения задачи, выбирая оптимальные способы её решения с учётом действующих правовых норм</p>	<p>Знать: различные способы решения задачи, выбирая оптимальные способы её решения с учётом действующих правовых норм Уметь: выявлять и анализировать различные способы решения задачи, выбирая оптимальные способы её решения с учётом действующих правовых норм Владеть: навыками выявлять и анализировать различные способы решения задачи, выбирая оптимальные способы её решения с учётом действующих правовых норм</p>
	<p>УК-2.4 Способен оценивать вероятные риски и ограничения, при выборе решения поставленных задач исходя из действующих правовых норм</p>	<p>Знать: вероятные риски и ограничения, при выборе решения поставленных задач исходя из действующих правовых норм Уметь: оценивать вероятные риски и ограничения, при выборе решения поставленных задач исходя из действующих правовых норм Владеть: навыками оценки вероятных рисков и ограничений при выборе решения поставленных задач исходя из действующих правовых норм</p>
<p>ОПК-6 Способен применять законодательство</p>	<p>ОПК-6.1 Способен осуществлять поиск, обоснованно применять</p>	<p>Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<p>Уметь: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>Владеть: навыками обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>
	ОПК-6.2 Способен обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p>Знать: порядок документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>Уметь: обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p> <p>Владеть: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>
	ОПК-6.3 Способен соблюдать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять законодательство Российской Федерации и нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения законодательства Российской Федерации и норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 4 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70,5	70,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	70	70
• занятия лекционного типа	28	28
• занятия семинарского типа:	42	42
практические занятия	42	42
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	8	8
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	109,5	109,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	84	84
- контрольное тестирование	25,5	25,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 2 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14,5	14,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	14	14
• занятия лекционного типа	6	6
• занятия семинарского типа:	8	8
практические занятия	8	8
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	192,5	192,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	192	192
- контрольное тестирование	0,5	0,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей

Цели и задачи дисциплины «Сервисология». Развитие сервисологии в России. Понятие об услуге, сервисе, их определение и характеристика. Функции сферы услуг. Сервис как инструмент маркетинга. Основные понятия сервисологии: человек, нужда, потребность, товар, услуга, обслуживание. Классификация услуг. Индивидуальные и групповые характеристики человека как основа запросов человека.

Тема 2. Деятельная сущность человека

Понятие деятельности. Структура акта деятельности. Типы человеческой деятельности, их характеристика. Классификация видов социальной деятельности. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека. Источники активности человека. Взаимосвязь деятельности и потребности. Потребности как предпосылки и продукт деятельности.

Тема 3. Потребности человека и их классификация

Потребности человека и их классификация. Теории потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Общая характеристика мотивационно-потребностной сферы человека. Потребительские ценности и потребительское поведение. Проблема классификации потребностей и мотивов. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности. Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Потребность в любви. Потребность в уважении. Потребность в смысле жизни и самоактуализации.

Тема 4. Мотивационная структура поведения личности

Мотив, мотивация, мотивационный процесс. Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы: широта, гибкость, иерархизированность. Основные виды мотивации: мотивация общения, мотивация власти, мотивация помощи, мотивация самосовершенствования, мотивация учебной и профессиональной деятельности. Диспозиционная мотивация. Ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация. Проблемы противоречий личных и общественных потребностей. Политические, социально-культурные, социально-экономические и

религиозные противоречия мотивов и мотивации поведения человека. Последствия внутриличностного конфликта мотивов.

Тема 5. Модели принятия потребительских решений

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потреблению. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения. Модели принятия потребительских решений. Процесс и совершения покупки. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой. Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием.

Тема 6. Сервис как сфера обслуживания

Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Классификация видов сервиса. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Услуга как полезное действие и её социальная роль. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Понятие контактной зоны. Физические характеристики контактной зоны. Потребительские предпочтения и причины их возникновения. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Система оценки уровня сервиса продукции и услуг. Параметры оценки уровня сервиса. Культура сервиса, особенности взаимодействия клиента и работника сферы услуг.

Тема 7. Правовое регулирование сервисной деятельности

Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений. Лицензирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг (сертификация, стандартизация в сфере сервиса). Правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей	4	6	15	25	1
2.	Тема 2. Деятельная сущность человека	4	6	15	25	1
3.	Тема 3. Потребности человека и их классификация	4	6	16	26	1
4.	Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	4	6	16	26	1
5.	Тема 5. Модели принятия потребительских решений	4	6	16	26	1
6.	Тема 6. Сервис как сфера обслуживания	4	6	15,5	25,5	1
7.	Тема 7. Правовое регулирование сервисной деятельности	4	6	16	26	2
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	28	42/0	109,5	216	8

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей	0,5	1	27	28,5	
2.	Тема 2. Деятельная сущность человека	0,5	1	27	28,5	
3.	Тема 3. Потребности человека и их классификация	1	1	27	29	
4.	Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	1	1	27,5	29,5	1
5.	Тема 5. Модели принятия потребительских решений	1	1	28	30	1
6.	Тема 6. Сервис как сфера обслуживания	1	2	28	31	1
7.	Тема 7. Правовое регулирование сервисной деятельности	1	1	28	30	1
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	6	8/0	192,5	216	4

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей	Различные подходы к понятию «сервис», «сервисная деятельность». Сервис как форма человеческой деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей. Потребности современного человека и возможности сервиса. Антиобщественные потребности.	6	
2	Деятельная сущность человека	Понятие деятельности, их характеристика. Классификация видов социальной деятельности. Источники активности человека. Взаимосвязь деятельности и потребности. Потребности как предпосылки и	6	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		продукт деятельности.		
3	Потребности человека и их классификация	Понятие потребности. Функции и виды потребностей. Основные, ведущие потребности человека. Классификация потребностей. Классификация потребностей в сервисной деятельности.	6	
4	Мотивационная структура поведения личности	Понятие мотива и структура мотивационной сферы личности. Теория мотивации и деятельность. Формирование и развитие мотивации личности	6	
5	Модели принятия потребительских решений	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решений потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг	6	
6	Сервис как сфера обслуживания	Краткая характеристика общей сферы сервиса. Многообразие форм современного сервиса. Инфраструктура обслуживания. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей. Ориентация на клиента.	6	
7	Правовое регулирование сервисной деятельности	Деятельность государства по поддержке общественного баланса (социальный сервис). Новые тенденции в мире в соотношении государственных механизмов и рыночных принципов. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ. Основные права потребителя, государства.	6	
	Итого		42	0

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей	Различные подходы к понятию «сервис», «сервисная деятельность». Сервис как форма человеческой деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей. Потребности современного человека и возможности сервиса. Антиобщественные потребности.	1	
2	Деятельная сущность человека	Понятие деятельности. Типы человеческой деятельности, их характеристика. Классификация видов социальной деятельности. Источники активности человека. Взаимосвязь деятельности и потребности. Потребности как предпосылки и продукт деятельности.	1	
3	Потребности человека и их классификация	Понятие потребности. Функции и виды потребностей. Основные, ведущие потребности человека. Классификация потребностей. Классификация потребностей в сервисной деятельности.	1	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
4	Мотивационная структура поведения личности	Понятие мотива и структура мотивационной сферы личности. Теория мотивации и деятельность. Формирование и развитие мотивации личности	1	
5	Модели принятия потребительских решений	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решений потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг	1	
6	Сервис как сфера обслуживания	Краткая характеристика общей сферы сервиса. Многообразие форм современного сервиса. Инфраструктура обслуживания. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей. Ориентация на клиента.	2	
7	Правовое регулирование сервисной деятельности	Деятельность государства по поддержке общественного баланса (социальный сервис). Новые тенденции в мире в соотношении государственных механизмов и рыночных принципов. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ. Основные права потребителя, государства.	1	
	Итого		8	0

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Сервисология» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- работу с компьютерными обучающими программами;
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

Тема 1 Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Сервисология как наука о человеке, его

потребностях и поведении потребителей» с определением социальных предпосылок возникновения и развития сервисологии как науки.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: услуга и сервисная деятельность, функции сферы услуг, структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 2 Деятельная сущность человека

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Деятельная сущность человека» с определением понятия деятельности, источников активности человека.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: деятельность, потребность.

Изучая тему, важно приобрести умения определять взаимосвязь деятельности и потребности.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 3 Потребности человека и их классификация

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Потребности человека и их классификация» с определением основ теории потребностей.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: мотивация, потребительские ценности.

Изучая тему, важно приобрести умения определять общую характеристику мотивационно-потребностной сферы человека.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 4 Мотивационная структура поведения личности

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Мотивационная структура поведения личности» с определением характеристики мотивационной сферы.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: мотив, мотивация, мотивационный процесс.

Изучая тему, важно приобрести умения выявления проблем противоречий личных и общественных потребностей.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

Тема 5 Модели принятия потребительских решений

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Модели принятия потребительских решений» с определением факторов, влияющих на покупательское поведение.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные

понятия: потребительская среда, типы потребителей.

Изучая тему, важно приобрести умения определять основные подходы к исследованию людей как потребителей.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 6 Сервис как сфера обслуживания

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Сервис как сфера обслуживания» с определением основных характеристик сервиса и сервисной деятельности.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить каковы потребительские предпочтения и причины их возникновения.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

Тема 7 Правовое регулирование сервисной деятельности

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Правовое регулирование сервисной деятельности» с определением основных понятий государственного регулирования сервисных правоотношений.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: сервисные правоотношения, сертификация, стандартизация в сфере сервиса.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные правовые акты:

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая): ФЗ от 30.11.1994 №51-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

2. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): ФЗ от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

3. Налоговый кодекс РФ (часть первая): ФЗ от 31.07.1998 № 146-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

4. Налоговый кодекс (часть вторая): ФЗ от 05.08.2000 № 117-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

б) основная литература:

1. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А., Кольчугина Т.А., Гончарова Е.Н. — Москва : КноРус, 2017. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. — URL: <https://book.ru/book/926411> — Текст : электронный.

2. Сервисология : учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2019. — 219 с. — ISBN 978-5-406-06913-4. — URL: <https://book.ru/book/931259> — Текст : электронный.

в) дополнительная литература:

1. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А. и др. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05468-0. — URL: <https://book.ru/book/919891> — Текст : электронный.

2. Сервисология : учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — ISBN 978-5-406-04943-3. — URL: <https://book.ru/book/920197> — Текст : электронный.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение
1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
 2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.