


Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
технологии и организации
общественного питания
наименование кафедры


Т.Л. Камозина
подпись, инициалы, фамилия
« 19 » июня 20 18 г.
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
технологии и организации
общественного питания
наименование кафедры


Т.Л. Камозина
подпись, инициалы, фамилия
« 19 » июня 20 18 г.
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ
институт, реализующий дисциплину

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Дисциплина Б1.Б.6 Сервисная деятельность
индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»
код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»
код и наименование направленности (профиля)

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе _____

43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили Т.А.Балябина



инициалы, фамилия, подпись

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование мышления у обучающихся, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности в сфере, связанной с услугами. Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Учебные задачи дисциплины «Сервисная деятельность» направлены на решения следующих профессиональных задач:

- ознакомление с историей развития сервиса, видами сервисной деятельности, принципами классификации услуг и их характеристиками;
- сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека;
- изучение основных потребностей и психофизических возможностей человека, особенностей формирования клиентурных отношений;
- освоение основ работы в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- овладение приемами обслуживания и этапами совершения заказа, способами разрешения конфликтных ситуаций.

Разработанная рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» соответствует ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль подготовки 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: - готовностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6).

В результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность» студент должен:

ОК-6: готовностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать	основные закономерности взаимодействия человека и общества; сущность личностного мировоззрения и социальных проблем в

	современном обществе
Уметь	определять особенности мировоззрения личности и социальных проблем в постиндустриальном обществе
Владеть	способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы
ПК-6: готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	
Знать	основы философских знаний и закономерности исторического развития сервисной деятельности для осознания социальной значимости своей деятельности; основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; особенности формирования клиентурных отношений
Уметь	работать в команде, адекватно воспринимать социальные, этнические, культурные различия потребителей; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности
Владеть	способностью к коммуникации для решения межличностного и межкультурного взаимодействия; методами выявления потребностей потребителя; приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности

1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Согласно учебному плану подготовки студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность дисциплина «Сервисная деятельность» входит в число базовой части профессионального цикла в качестве обязательной дисциплины (Б1.Б.6).

В качестве основы для изучения дисциплины «Сервисная деятельность» используются знания, полученные при изучении дисциплины «Основы гостиничного дела», «Основы социального государства», «Основы туристической деятельности».

В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Сервисная деятельность» необходимы при изучении дисциплин: «Технология гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Психология делового общения», «Инновации в гостиничной деятельности».

1.5 Особенности реализации дисциплины

Программой курса предусмотрено применение следующих образовательных технологий: чтение лекций, проведение семинарских и практических работ, самостоятельная работа студентов, консультации преподавателя. При проведении практических работ используется

интерактивный метод - метод кооперативного обучения (командная поддержка индивидуального обучения).

Дистанционная поддержка курса осуществляется с помощью электронной почты, по которой студенты могут получить консультацию по подготовке заданий и сдавать выполненные работы. Порядок доступа к электронной почте – свободный, электронный адрес преподавателя имеется на странице сайта ТЭИ СФУ.

Формами рубежного контроля освоения дисциплины является решение ситуационных задач, написание рефератов, а также тестирование по темам курса. Видом промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине является экзамен.

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается студентами второго курса заочной формы обучения в 3 семестре, языком обучения является русский.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	4,0/144	4,0/144
Контактная работа с преподавателем:	0,39/14	0,39/14
занятия лекционного типа	0,17/6	0,17/6
занятия семинарского типа	0,22/8	0,22/8
в том числе: семинары	0,22/8	0,22/8
практические занятия	-	-
практикумы	-	-
лабораторные работы	-	-
другие виды контактной работы	-	-
в том числе: курсовое проектирование	-	-
групповые консультации	+	+
индивидуальные консультации	+	+
иные виды внеаудиторной контактной работы	-	-
Самостоятельная работа обучающихся:	3,36/121	3,36/121
изучение теоретического курса (ТО)	2/72	2/72
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КР)		
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	0,25/9	0,25/9

3. Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад.	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или практические занятия (акад.	Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час)		

		час)	час)			
1	Становление и развитие сервисной деятельности				8	ОК-6, ПК-6
2	Классификация услуг				12	ПК-6
3	Качество сервисных услуг		2		14	ПК-6
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности		2		15	ПК-6
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	-		22	ПК-6
6	Психологические аспекты сервисной деятельности	2	2		26	ОК-6, ПК-6
7	Сервисная деятельность в гостиничных и ресторанных комплексах	2	2		24	ОК-6, ПК-6
	Итого	6	8		121	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	Становление и развитие сервисной деятельности	Понятие и сущность сервисной деятельности Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Социально-экономические факторы развития сервисной деятельности		
2	Классификация услуг	Разновидности услуг и их характеристика Классификация услуг по функциональной направленности Общероссийские классификаторы услуг населению		
3	Качество сервисных услуг	Понятие и показатели качества услуг Методы оценки качества		

		услуг Факторы, формирующие качество услуг Восприятие потребителем качества		
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности Лицензирование услуг Методы регулирования рынка услуг		
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности Особенности жизненного цикла услуги	2	
		Прогрессивные формы обслуживания Кейтеринг как современная форма розничной торговли готовой услуги		
6	Психологические аспекты сервисной деятельности	Культура сервиса Понятие «контактной зоны» Психология процесса обслуживания	2	2
		Этическая культура сервиса Жалобы и конфликты при обслуживании		
7	Сервисная деятельность в гостиничных и ресторанных комплексах	Сервисная деятельность в гостиницах Сервисная деятельность в ресторанных комплексах	2	
	Итого		6	2

3.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в
1	2	3	4	5
1	Становление и развитие сервисной деятельности	Семинарское занятие Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		
2	Классификация услуг	Семинарское занятие Услуги: разновидности, характеристика, классификация		

3	Качество сервисных услуг	Практическое занятие Модель качественного обслуживания	2	
4	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Семинарское занятие Методы регулирования рынка услуг	2	2
5	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Семинарское занятие Особенности жизненного цикла услуги Прогрессивные формы обслуживания	-	-
6	Психологические аспекты сервисной деятельности	Практическое занятие Психология процесса обслуживания Практическое занятие Жалобы и конфликты при обслуживании	2	2
7	Сервисная деятельность в гостиничных и ресторанных комплексах	Семинарское занятие Сервисная деятельность в гостиничных и ресторанных комплексах	2	
	Итого		8	4

3.4 Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / Т. А. Балябина., Г. А. Губаненко. – Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18791>

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Формой промежуточного контроля по дисциплине «Сервисная деятельность» является экзамен, который проводится в устной форме по

экзаменационным билетам. Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются контрольные вопросы к экзамену. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ЭР ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

2. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>

3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 100100 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко.- Москва : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=352240>

4. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760143>

Дополнительная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>

2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] : доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по спец. "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича.- Москва : Дашков и К, 2012. - 283 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=430365>

5. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 496 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=468869>

Нормативно-правовая литература

1. ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 11 с.
2. ГОСТ 30390-2013. «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия». – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 10 с.
3. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
4. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу». – Введ. 01.07.2013. – М.: Стандартинформ, 2012. – 10 с.
5. Нормативные документы по ресторанному бизнесу: Справочник / Сост. Федотова И. Ю. 4-е изд. с испр. и доп. – М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 320 с.
6. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 от 17.12.99 с изменениями от 03.06.2009 № 121-ФЗ, вступил в силу с 1 января 2010 г.
7. Постановление Правительства РФ № 988 от 21.12.2000 г «О государственной регистрации новых пищевых продуктов, материалов и изделий».
8. «Правила оказания услуг общественного питания». Постановление Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036 с изменениями и дополнениями, утв. Постановлением Правительства РФ 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 г. № 276, от 21.08.2012 № 842, от 04.10.2012 № 1007.
9. Приказ МЗ РФ № 325 от 15.08.01 г «О санитарно-эпидемиологической экспертизе продукции».

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

К формам самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» относятся: работа над конспектом лекций, работа со специальной литературой, подготовка текстов докладов для коллективных презентаций, подготовка к практическим и семинарским занятиям, конспектирование вопросов, которые следует изучить самостоятельно.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: подбор и обработку специальной литературы, в том числе периодической, работу с книгой, систематизацию полученной информации, ее обобщение и использование в решении конкретных практических и теоретических задач и ситуаций.

Виды мониторинга самостоятельной работы соответствуют видам контрольных мероприятий и предполагают:

- текущий контроль – оперативное, регулярное отслеживание уровня выполнения самостоятельной работы на практических и семинарских занятиях. Формы текущего контроля: практические работы, доклады с презентациями;

- рубежный контроль – итог изучения определенных тем дисциплины. Формы рубежного контроля: защиты практических работ, тестирование;

- промежуточный контроль – предполагает учет объема, своевременности и качества выполнения самостоятельной работы по дисциплине за весь семестр. Форма промежуточного контроля – экзамен.

Контроль и оценка самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем систематически под контролем заведующего кафедрой с учетом графика контрольных мероприятий учебного процесса студентов.

Критерии оценки устанавливает преподаватель и доводит их до сведения студентов. Выполнение заданий самостоятельной работы студентами, выданных преподавателем каждому студенту индивидуально, является обязательным при выставлении оценки при промежуточном контроле. Оценка результатов самостоятельной работы каждого студента комментируется преподавателем на практических и семинарских занятиях.

Документальное оформление самостоятельной работы студентов по дисциплине является обязательным условием понимания студентами значимости самостоятельной работы, фактом, фиксирующим качество ее

выполнения, основанием формирования итоговой оценки и основания для принятия к неуспевающему студенту административных мер, а также средством планирования и контроля самостоятельной работы студентов, ее хода и результатов.

Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Формы самостоятельной работы студентов

Раздел	Формы самостоятельной работы студентов	Вид контроля	Форма отчета студента	Обязанности преподавателя
1. Становление и развитие сервисной деятельности	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
2. Классификация услуг	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
3. Качество сервисных услуг	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	Текущий	Решение практических заданий	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии.
4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
	Подготовка к семинарским занятиям	Текущий	Обсуждение вопросов, тестирование	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии.

5. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
6. Психологические аспекты сервисной деятельности	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	Текущий	Решение практических заданий	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии.
7. Сервисная деятельность в гостиничных и ресторанных комплексах	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	Текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация основного и дополнительного списка литературы
	Подготовка к семинарским занятиям	Текущий	Обсуждение вопросов	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии.
Контрольная работа	Проработка литературы для написания контрольной работы	Промежуточный	Защита контрольной работы	Разработка заданий для контрольной работы, проверка
Экзамен	Проработка конспекта лекций и литературы для экзамена	Промежуточный	Ответы на вопросы экзамена	Контроль, консультация, предупреждение об экзамене

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

К перечню используемого программного обеспечения относятся следующие **лицензионные программы:**

9.1.1	Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.2	Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019
9.1.4	Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
9.1.5	Архиватор: ZIP, WinRAR

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование помещений и помещений для самостоятельной работы специальных* помещений для	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung NP - R528
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанного сервиса ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528
Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp
Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:	Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор

<p>№ 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.</p>
---	---