

**Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

*Методические указания для выполнения контрольной работы
для студентов направления подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело»
заочной формы обучения*

Красноярск 2017

Сервисная деятельность: методические указания для выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» заочной формы обучения / Т. А. Балябина; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2017. – 24 с.

© ФГАОУ ВПО «Сибирский
Федеральный университет»
Торгово-экономический
институт
2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Общие положения	4
2 Порядок выполнения, содержание и распределение контрольных работ.....	6
3 Варианты контрольных работ.....	7
4 Варианты практических заданий	11
5 Варианты тестовых заданий	13
Библиографический список.....	23

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной дисциплиной базовой части профессионального цикла направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Изучение дисциплины базируется на знании курсов «Основы туристической деятельности», «Основы гостиничного дела», «История туризма и гостеприимства», «Основы социального государства».

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.

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего специалиста общественного питания высшей квалификации и имеет цель закрепить и углубить знания студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».

Основными обобщенными задачами профессиональной деятельности бакалавра являются:

- 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.

В результате освоения дисциплины студент должен:

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.

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу. Ввиду того, что объем аудиторных часов занятий для студентов – заочной формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати.

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа состоит из теоретического раздела, включающего два вопроса, и практического задания.

В теоретическом разделе излагается содержание программных вопросов по дисциплине. Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник.

В практическом разделе студент выполняет практическое задание или отвечает на тестовое задание.

Тестовые задания представлены в четырех формах:

- открытая – необходимо дополнить словосочетание, предложение и т.д.
- закрытая - необходимо выбрать правильный ответ (ответы).

Не может быть: - все ответы правильные, все ответы не правильные, 50% из предложенных вариантов ответов правильные, 50 % - не правильные.

- на соответствие – необходимо соотнести что-то чему-то, определить соответствие между группами, расположенных в двух столбцах (либо цифрами, либо стрелками);

- на упорядочение – необходимо расположить в правильной последовательности.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена. Текст работы излагается в машинописном виде на листах формата А4. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце работы приводится перечень используемой литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор вариантов контрольных работ

Предпоследняя цифра шифра предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
0	20	18	1	10	7	13	15	19	2	4
9	6	8	9	11	3	5	7	12	14	16
8	17	4	18	3	20	1	16	2	5	19
7	7	11	6	14	9	8	13	10	12	15
6	1	19	20	18	4	2	16	3	17	5
5	10	11	13	8	14	15	14	6	7	12
4	4	19	16	3	18	5	1	17	20	2
3	8	10	14	15	9	7	13	6	12	11
2	20	3	5	19	16	4	18	17	1	2
1	12	9	10	6	13	15	7	11	14	8

3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Составляющие культуры обслуживания, их характеристика
2. Методы регулирования рынка услуг
3. Тестовое задание 1

Вариант 2

1. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности
2. Структура потребительского спроса на гостиничные и ресторанные услуги
3. Тестовое задание 2

Вариант 3

1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности
2. Сервис в сфере обращения товаров и услуг
3. Практическое задание 1

Вариант 4

1. Общероссийские классификаторы услуг населению
2. Прогрессивные формы обслуживания
3. Тестовое задание 3

Вариант 5

1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности
2. Необходимость классификации услуг. Состав и структура сферы услуг. Признаки классификации услуг
3. Практическое задание 2

Вариант 6

1. Сервисная деятельность в развивающихся странах
2. Виды конфликтов, их характеристика. Исходы конфликтов. Способы разрешения конфликтов
3. Практическое задание 3

Вариант 7

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2. Понятие качества и качественного обслуживания
3. Тестовое задание 4

Вариант 8

1. Правовая основа обеспечения качества услуг
2. Единство этики и психологии в сервисной деятельности
3. Тестовое задание 5

Вариант 9

1. Услуги в XIX в. в России
2. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне
3. Практическое задание 4

Вариант 10

1. Характеристика пакета международных стандартов ISO серии 9000-2000
2. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей
3. Тестовое задание 6

Вариант 11

1. Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства
2. Природа и характер сервисной деятельности
3. Практическое задание 5

Вариант 12

1. Основные факторы, определяющие спрос на ресторанные услуги
2. Понятие модели качественного обслуживания
3. Практическое задание 6

Вариант 13

1. Роль персонала предприятия услуг в формировании и поддержании имиджа предприятия
2. Психология процесса обслуживания. Тактика обслуживания на этапах заказа
3. Тестовое задание 7

Вариант 14

1. Современные тенденции развития ресторанной деятельности при гостиничных комплексах
2. Классификация услуг по функциональной направленности и отраслевому принципу
3. Тестовое задание 8

Вариант 15

1. Роль трудовых ресурсов и человеческого фактора в качественном обслуживании
2. Комплексная классификация услуг. Двойственный характер услуг
3. Тестовое задание 9

Вариант 16

1. Процесс воспроизводства услуг. Отличительные особенности услуг
2. Классификация потребностей
3. Практическое задание 7

Вариант 17

1. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
2. Контактная зона как место предоставления услуг
3. Практическое задание 8

Вариант 18

1. Типология потребителей и методы взаимодействия на них
2. Качество услуги как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры
3. Практическое задание 9

Вариант 19

1. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
Лицензирование видов деятельности
2. Хозяйственный сервис: понятие, характеристика
3. Тестовое задание 10

Вариант 20

1. Особенности жизненного цикла услуги
2. Этические основы и эстетические аспекты сервисной деятельности
3. Практическое задание 10

4 ВАРИАНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Практическое задание 1. Рассмотрите ассортимент услуг какого – либо предприятия с позиции ассортиментных групп и определите, насколько данный ассортимент рационален

Практическое задание 2. Выбор услуг основывается на следующих фактах:

- большинство услуг не являются бесплатными, для их приобретения приходится жертвовать другими услугами;
- у любой услуги существуют субституты, т.н. заменители;
- разумный выбор между субститутами требует сопоставления дополнительных затрат и дополнительных выгод

Как взаимосвязаны между собой эти факты? Ответ подтвердите примерами.

Практическое задание 3. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании:

- группа школьников
- родители с детьми
- турист из Германии
- вегетарианец
- семейная группа с детьми
- бизнесмен

Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Практическое задание 4. Описать конкретную социально-культурную услугу (на выбор) с различных позиций, используя различные виды классификации услуг.

Практическое задание 5. Приведите оценку качества услуг какой-либо сервисной организации (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет

Практическое задание 6. Описать жизненный цикл какой-либо услуги на выбор (лучше реально существующей или существовавшей на рынке услуг)

Практическое задание 7. Описать на примере конкретного сервисного предприятия его контактную зону обслуживания потребителей и элементы фирменного стиля и имиджа предприятия, сценарий обслуживания потребителей

Практическое задание 8. Услуга неосвязаема. Предприятия питания проводит материализацию неосязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для

материализации услуг? Какими средствами пользуются рестораны города, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальных клиентов?

Практическое задание 9. Как соотносятся понятия ассортимент и номенклатура услуг. Ответ пояснить с помощью примеров

Практическое задание 10. Описать варианты индивидуального обслуживания при реализации услуг социально-культурного характера

5 ВАРИАНТЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тестовое задание 1.

а) Дополните:

По группам потребителей услуги классифицируются на:

- потребительские
- производственные
-

б) Расположите в правильной последовательности этапы предоставления услуги:

обеспечение необходимыми ресурсами
технологический процесс исполнения
процесс обслуживания
контроль
приемка
испытание

в) Дополните:

Все предлагаемые услуги должны соответствовать:

- нормативным требованиям
- техническим требованиям
- требованиям безопасности
- противопожарным правилам
- требования к качеству услуг
-

г) Отметьте правильный ответ:

Показатели надежности качества услуг включают:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> надежность результата услуги | <input type="checkbox"/> помехозащищенность |
| <input type="checkbox"/> стойкость результата услуги к внешним воздействиям | <input type="checkbox"/> надежность предоставления услуги |
| <input type="checkbox"/> знание и соблюдение трудового законодательства | <input type="checkbox"/> знание и соблюдение профессиональной этики поведения |
| | <input type="checkbox"/> соблюдение правил охраны труда |

д) Дополните:

Основой сервисной деятельности являются:

- персонал
- условия обслуживания
-

Тестовое задание 2.

а) Дополните

Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями -

б) Дополните:

Несохраняемость услуг связана с тем, что невозможно создать
услуг

в) Отметьте правильный ответ:

Показатели назначения качества услуг включают:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> показатели совместимости | <input type="checkbox"/> специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг |
| <input type="checkbox"/> показатели применения | <input type="checkbox"/> показатели надежности предоставления услуги |
| <input type="checkbox"/> показатели предприятия сферы услуг | <input type="checkbox"/> показатели сохранности имущества |
| <input type="checkbox"/> социальную адресность услуги | |

г) Дополните:

Все вместе взятые материальные потребности и способы их удовлетворения определяют

д) Отметьте Правильный ответ:

Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями – это:

- сфера обслуживания
- сервис
- сфера услуг

Тестовое задание 3.

а) Дополните

Работа, выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость –

б) Дополните:

По масштабу сервис делится на:

- региональный
- национальный
- международный
-

в) Отметьте правильный ответ:

Показатели социального значения качества услуг включают:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> социальную адресность услуги | <input type="checkbox"/> специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг |
| <input type="checkbox"/> показатели совместимости | <input type="checkbox"/> соответствие персонала своему профессиональному назначению |
| <input type="checkbox"/> обеспеченность населения услугами данного вида | <input type="checkbox"/> умение обеспечить своевременное и качественное обслуживание потребителей приоритетных категорий |
| <input type="checkbox"/> соответствие уровня качества услуги розничной цене | |

г) Отметьте правильный ответ

При производстве услуг отсутствуют стадии:

- хранение
- контроль
- продажа
- процесс исполнения
- приемка

д) Дополните

Отличительными особенностями услуг являются:

- изменчивость
- невозможность хранения
- неразрывность с производством и потреблением
-

Тестовое задание 4.

а) Отметьте правильный ответ

Работа, выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость:

- обслуживание
- продажа
- услуга
- потребность
- сервис

б) Дополните

При определении сервиса используют три ключевых понятия: деятельность, услуга,

в) Дополните:

В иерархии потребностей определяющую роль играют потребности

г) Отметьте правильный ответ

При определении сервиса используют ключевые понятия:

- потребность
- обслуживание
- деятельность
- персонал
- услуга

г) Отметьте правильный ответ:

Показатели информативности качества услуг характеризуются:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> наличием необходимой и достоверной информации об ассортименте услуг | <input type="checkbox"/> умением персонала обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии |
| <input type="checkbox"/> соответствием персонала своему профессиональному назначению | <input type="checkbox"/> соответствием уровня качества услуг розничной цене |
| <input type="checkbox"/> компетентностью и способностью персонала предоставлять покупателям нужную информацию | <input type="checkbox"/> способностью к руководству |
| | <input type="checkbox"/> надежностью предоставления услуги |

Тестовое задание 5.

а) Дополните:

Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество - показатель

б) Дополните

Производство услуги совмещено с ее

в) Отметьте правильный ответ:

Качество результата услуги зависит от:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> материалов и сырья, используемых в производственном процессе | <input type="checkbox"/> профессионализма мастеров-технологов |
| <input type="checkbox"/> совершенства технологии оказания услуги | <input type="checkbox"/> архитектурно-планировочных решений помещений организаций |
| <input type="checkbox"/> мастерства специалистов, обслуживающих потребителей | <input type="checkbox"/> компетентности и способности предоставить необходимую информацию |

г) Дополните:

Номенклатура показателей качеств услуг состоит из нескольких групп показателей:

- назначения
- безопасности
- профессионального уровня персонала
- способности к руководству
- социального значения
- эстетические показатели услуг
- информативности услуг
-

д) Дополните:

Для ознакомления потребителю должны быть предоставлены:

- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителя
- образцы договоров (квитанций) об оказании услуг
- образцы изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот
-

Тестовое задание 6.

а) Дополните

Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг –

б) Дополните

Услуги как экономическое благо имеют следующие отличительные черты:

- услуги невозможно хранить
- неразрывность производства и потребления услуг
- услуги неосязаемы
- услуг

в) Отметьте правильный ответ

К внутренним регуляторам активности человека (деятельности) относят:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> требования производства | <input type="checkbox"/> технологическая дисциплина |
| <input type="checkbox"/> потребности | <input type="checkbox"/> указания руководителей |
| <input type="checkbox"/> психические процессы | <input type="checkbox"/> интересы человека |
| <input type="checkbox"/> эмоциональное состояние | |

г) Отметьте правильный ответ

Группа потребностей, классифицируемая по критериям их гуманистической и этической направленности, по их роли в образе жизни и всестороннем гармоничном развитии личности:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> базовые | <input type="checkbox"/> материальные |
| <input type="checkbox"/> ценностно-ориентированные | <input type="checkbox"/> биологические |
| <input type="checkbox"/> социальные | <input type="checkbox"/> духовные |

д) Дополните:

Показатели назначения делятся на четыре группы:

- показатели применения
- показатели предприятия сферы услуг
- специфические показатели
- показатели

Тестовое задание 7.

а) Дополните

Взаимодействие потребителя и исполнителя услуги происходит в
.....

б) Дополните

Неосвязаемость услуг означает, что услуги

в) Отметьте правильный ответ

Производство услуг находится в неразрывном единстве с:

- распределением
- обменом
- потреблением услуг
- стоимостью

г) Отметьте правильный ответ:

Основными функциями сервиса являются:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> территориальная сегментация | <input type="checkbox"/> обслуживание процесса потребления услуг |
| <input type="checkbox"/> доведение до потребителя материальных и не материальных благ | <input type="checkbox"/> увеличение свободного времени и рациональное его использование |
| <input type="checkbox"/> создание условий для быта, отдыха, досуга | <input type="checkbox"/> формирование научного знания |

д) Дополните:

Цель сервисной деятельности – удовлетворение потребностей населения в
.....

Тестовое задание 8.

а) Дополните:

Необходимая информация об услугах, которая должна своевременно предоставляться потребителям:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления
- стандарты, которым должны соответствовать услуги
- гарантийные сроки
- цены на оказываемые услуги
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям
-

б) Дополните:

Нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом –

в) Отметьте правильный ответ

К базовым потребностям относятся потребности:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> санитарно-гигиенические | <input type="checkbox"/> социальные |
| <input type="checkbox"/> биологические | <input type="checkbox"/> личные |
| <input type="checkbox"/> духовные | <input type="checkbox"/> материальные |
| <input type="checkbox"/> социально-культурные | |

г) Соотнесите отличительную характеристику содержанию:

Неразрывность производства и потребления	неуловимость, или нематериальный характер услуг, означает, что их невозможно: увидеть, продемонстрировать, попробовать, транспортировать и др.
Неспособность к хранению	услугу невозможно произвести впрок или складировать
Неосвязаемость услуг	оказать услугу можно только тогда, когда появляется клиент (потребитель)
Изменчивость услуг	качество оказания услуг варьируется в зависимости от уровня профессионализма производителя

д) Дополните:

Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя –

Тестовое задание 9.

а) Дополните

Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги -

б) Отметьте правильный ответ:

В зависимости от видовых признаков сервисную деятельность классифицируют по:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> степени адаптации | <input type="checkbox"/> масштабу |
| <input type="checkbox"/> направленности услуг | <input type="checkbox"/> содержанию работ |
| <input type="checkbox"/> территориальной сегментации | <input type="checkbox"/> времени осуществления |
| <input type="checkbox"/> частоте возникновения | <input type="checkbox"/> нестандартности оказываемых услуг |

в) Дополните

Предоставление услуги подразделяется на отдельные этапы:

- обеспечение необходимыми ресурсами;
- технологический процесс исполнения;
- контроль;
- испытание;
-
- процесс обслуживания

г) Соотнесите услугу их группе:

Потребительские	Ресторанно - гостиничные услуги, путешествия, страхование, розничная торговля и др.
Деловые	услуги, потребляемые домашним хозяйством
Производственные	услуги, приобретаемые компаниями

д) Отметьте правильный ответ

Обслуживание включает:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> анализ заказа потребителя | <input type="checkbox"/> обеспечение необходимого качества |
| <input type="checkbox"/> решение способа оказания услуги | <input type="checkbox"/> условия обслуживания |
| <input type="checkbox"/> разработка проектов оказания услуги | <input type="checkbox"/> доведение услуги до потребителя |
| <input type="checkbox"/> согласование | <input type="checkbox"/> оформление услуги |
| <input type="checkbox"/> редактирование услуги | <input type="checkbox"/> оценка производственных затрат |

Тестовое задание 10.

а) Дополните:

К базовым потребностям относятся потребности:

- биологические
- материальные
- социальные
-

б) Отметьте правильный ответ:

Потребности, удовлетворяемые услугами, подразделяются по функциональному назначению на группы:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> санитарно-гигиенические потребности | <input type="checkbox"/> социально-культурные |
| <input type="checkbox"/> потребности в изготовлении новых изделий | <input type="checkbox"/> потребности в восстановлении, ремонте, техническом обслуживании изделий |
| <input type="checkbox"/> потребности, удовлетворяемые в системе сервисного обслуживания | <input type="checkbox"/> с умеренной сезонностью |

в) Отметьте правильный ответ:

Показатели безопасности качества услуг включают показатели:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан | <input type="checkbox"/> безопасности для окружающей среды |
| <input type="checkbox"/> сохранности имущества | <input type="checkbox"/> сохранности информации |
| <input type="checkbox"/> надежности результата услуги | <input type="checkbox"/> соблюдение пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда |

г) Дополните

Услуга полезна, когда в ней появляется

д) Дополните:

В зависимости от видовых признаков сервисную деятельность классифицируют по:

- масштабу
- степени адаптации
- направленности услуг
- времени его осуществления
-

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Буйленко В. Ф. Сервисная деятельность : организационные, этические и психологические аспекты : Учебное пособие для вузов / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс ; Краснодар: Неоглори, 2008. – 156 с.
2. Карнаухова В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. – Изд. 2-е. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2010. – 254 с.
3. 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>

Дополнительная литература

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г. А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 318 с
2. Володоманова Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии / Н. Ю. Володоманова, М. А. Морозов, А. Н. Наумов. – М., 2001.
3. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов / Серия «Закон и общество». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003. – 384 с.
4. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : Флинта : МПСИ, 2008. – 248 с.
5. Кучер Л. С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова, Л. С. Ефимова, Т. Н. Голубева. – М.: Консультант, 2002. – 468 с.
6. Неретина Т. Г. Основы сервисной деятельности : учеб. пособие / Т. Г. Неретина. – М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 168 с.
7. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. – 284 с.
8. Труханович Л. В. Кадры ресторанов, закусочных, столовых, баров, кафе: Сборник должностных и производственных инструкций, квалификационных характеристик / Л. В. Труханович, А. К. Рюмина. – М.: Финпресс, 2003. – 192 с.
9. Периодические издания: Ресторанные ведомости, Ресторанный бизнес, Трюфель, Современный ресторан, Шеф-повар, Гостиничное дело.

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».

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

1. Официальный сайт компании КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>
2. Официальный сайт Министерства Российской Федерации, Федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
3. Научная библиотека Сибирского федерального университета. Режим доступа: <http://lib.sfu-kras.ru/>.
4. Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU. <http://elibrary.ru/>.
5. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». – Режим доступа : <http://e.lanbook.com/>.
6. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М». – Режим доступа : <http://znanium.com/>

7. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ». – Режим доступа : <http://rucont.ru/>
8. Электронная библиотека СМИ: <http://Public.ru>
9. Должностные инструкции работников гостиниц : <http://www.prohotel.ru>