

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Национальный
научно-исследовательский институт
общественного здоровья им.Н.А.Семашко»

Документ подписан в электронном виде
Информация о владельце:
ФИО: Судин Александр Борисович
Должность: Директор
Дата подписания: 08.02.2024 12:08:16
Уникальный программный ключ:
0e1d6fe4fcfd800eb2c45df9ab36751df3579e2c

Компонент образовательной программы
Образовательная программа утверждена
Решением Ученого совета
ФГБНУ «Национальный НИИ общественного
здоровья имени Н.А.Семашко»
Протокол от «27» июня 2023 г № 5

Рабочая программа дисциплины

ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ

по научной специальности

5.2.3 Региональная и отраслевая экономика

направленность (профиль): сфера услуг

(уровень образования: подготовка кадров высшей квалификации)

Форма обучения: очная

Москва
2023

1. **Код и наименование дисциплины:** 1.6.1.2. Экономика сферы услуг.
2. **Уровень высшего образования:** подготовка кадров высшей квалификации.
3. **Научная специальность:** 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика, направленность (профиль): сфера услуг.
4. **Цель изучения дисциплины:** формирование у аспирантов самостоятельного экономического мышления, основанного на глубоком усвоении теоретических и методологических вопросов в области экономики сферы услуг и сервисного сегмента народного хозяйства.
 Для достижения поставленной цели будущий специалист высшей квалификации должен выполнить следующие задачи:
 - сформировать у обучающихся представление о тенденциях, проблемах и перспективах развития сферы услуг;
 - познакомить с содержанием хозяйственного механизма организаций сферы услуг;
 - дать знания современных методических, нормативных и других материалов по экономике организаций сферы услуг;
 - помочь обучающимся определить направления использования теорий и методов экономической науки для анализа современных социально-экономических проблем, а также выполнения анализа развития сферы услуг.
5. **Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:** дисциплина (модуль), 2 год обучения.
6. **Планируемые результаты освоения дисциплины**
 В результате изучения дисциплины «Экономика сферы услуг» аспирант должен:
 - знать:** сущность услуг и их место в экономической системе; классификацию видов деятельности в сфере услуг; эволюцию услуг в Российской Федерации; основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг.
 - уметь:** проводить анализ рынка услуг в регионе; проектировать работу организации сферы услуг; формировать ресурсы производства конкретных видов услуг; определять особенности поведения потребителей на рынке.
 - владеть:** спецификой функционирования рынка услуг; особенностями формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.
7. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**
 Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц, всего 72 часов, из которых 36 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (18 часов – лекционные занятия, 18 часа – практические (семинарские) занятия), 36 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.
 - 8. **Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия:** «Методология научных исследований», «История и философия науки» и другие.
 - 9. **Форма обучения:** очная.
 - 10. **Применяемые образовательные технологии для различных видов учебных занятий и для контроля освоения обучающимися запланированных результатов обучения:**

В процессе реализации дисциплины применяются следующие образовательные технологии:

- лекционно-практические (учебный материал сконцентрирован в блоки и преподносится как единое целое);
- коммуникативные (обучаемый выступает в роли активного, сознательного, равноправного участника учебного процесса, развивающегося по своим возможностям);
- саморазвивающиеся (основывается на самоорганизации, самоопределении, самоутверждении обучающегося);
- компьютерные (дидактическая система подготовки и трансляции информации обучающемуся, основным средством реализации которой является компьютер).

11. Форма аттестации

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

12. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

№ п/п	Наименование разделов (тем) дисциплины, промежуточная аттестация	Всего часов	Из них:			Форма текущего контроля знаний/промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия (семинарские)	Самостоятельная работа, <small>по промежуточной аттестации</small>	
1	Тема 1. Экономические основы сферы услуг	8	2	2	4	Дискуссия
2	Тема 2. Сфера услуг в национальной экономике	8	2	2	4	Дискуссия
3	Тема 3. Экономическая природа услуг и основные параметры их качества	8	2	2	4	Дискуссия
4	Тема 4. Классификация отраслей и секторов сферы услуг	8	2	2	4	Дискуссия
5	Тема 5. Ресурсные характеристики сферы услуг	8	2	2	4	Дискуссия
6	Тема 6. Рынок услуг и особенности предпринимательства в сфере услуг	8	2	2	4	Дискуссия
7	Тема 7. Экономические основы функционирования некоммерческих организаций в сфере услуг	8	2	2	4	Дискуссия
8	Тема 8. Экономический механизм в ведущих отраслях сферы услуг (на примере образования и здравоохранения, социальной защита, услуг государственного управления.)	8	2	2	4	Дискуссия
9	Тема 9. Государственное регулирование сферы услуг	8	2	2	4	*ТЗ
	ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	72	18	18	36	
* -	ТЗ – Тестовое задание					

13. Содержание тем.

Тема 1. Экономические основы сферы услуг.

Природа и сущность услуги, эволюция сферы услуги в Российской Федерации, классификация видов деятельности в сфере услуг, факторы динамичного развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.

Цивилизационный процесс и структурная эволюция общественного производства. Информационный фактор в развитии человеческого общества. Сфера услуг в современном обществе. Услуги в современной экономике: сущность и классификация. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.

Тема 2. Сфера услуг в национальной экономике.

Тенденции и факторы развития сферы услуг. Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг. Сфера услуг в общественном разделении труда. Интерактивная модель экономики. Функции сферы услуг. Особенности рынка услуг. Факторы развития сферы услуг. Динамика показателей развития сферы услуг.

Трансформация роли сферы услуг в российской экономике.

Тема 3. Экономическая природа услуг и основные параметры их качества.

Эволюция взглядов на природу услуги. Понятие «услуга». Характеристики услуг. Классификации услуг по различным признакам (по Д. Р. Томасу, Р. Чейзу, К. Лавлоку). Отличия организаций, производящих товары и услуги. Классификация организаций, предлагающих услуги. SERVUCTION модель. Особенности организаций сферы услуг, которые необходимо учесть при разработке системы менеджмента этих организаций по Л. А. Казариной и Т. А. Туренко.

Обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества услуг. Анализ подходов к понятиям "качество" услуг и "удовлетворенность". Концепция воспринятого качества К. Гронруза. Выявление детерминант качества услуг. Метод SERVQUAL.

GAP модель. Проблема определения и использования зоны толерантности. Качество и производительность - «две стороны одной медали».

Тема 4. Классификация отраслей и секторов сферы услуг.

Концепция разграничения рыночных и нерыночных секторов сферы услуг. «Стратегическая сервисная концепция». Конкурентные сервисные стратегии. Специфика барьеров вхождения в отрасль. Этапы развития организаций сферы услуг и стратегия. Типы международной конкуренции в сфере услуг. Состав отраслей сферы услуг.

Тема 5. Ресурсные характеристики сферы услуг.

Ресурсы предприятий сферы услуг и их виды. Структура экономических ресурсов сферы услуг. Управление ресурсами предприятия сферы услуг: принципы, подходы, методы. Показатели использования ресурсов. Основные методы и подходы к оценке эффективности использования ресурсов. Современные теории управления ресурсами. Материально-вещественные ресурсы сферы услуг, их экономическое содержание и воспроизводство. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической базы сферы услуг и методы повышения инвестиционной привлекательности.

Тема 6. Рынок услуг и особенности предпринимательства в сфере услуг.

Особенности приватизации в сфере услуг. Рынок услуг. Тенденции и закономерности возникновения и развития рынка услуг. Характер экономических отношений на рынке услуг. Спрос на услуги, его проявления и формы удовлетворения. Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг, методы и подходы к ее оценке. Способы, условия, и направления обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Управление конкурентоспособностью и формирование конкурентных преимуществ.

Общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в сфере услуг. Основные методологические подходы к прогнозированию спроса на продукцию отраслей

сферы услуг – традиционный, классический, модифицированный. Качественные и количественные методы прогнозирования спроса на услуги. Проблема адаптации существующих подходов и методов прогнозирования спроса на услуги к современным условиям функционирования отраслей сферы услуг. Предпринимательство в сфере услуг. Бизнес-план для малых предприятий

Тема 7. Экономические основы функционирования некоммерческих организаций в сфере услуг

Социальная и экономическая результативность сферы услуг, их значимость в зависимости от выполняемых функций и роли в решении социально-экономических задач. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности организаций сферы услуг. Управление качеством услуг с учетом влияния на финансовый, экономический и социальный эффект.

Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг. Экономические основы функционирования некоммерческих организаций в сфере услуг. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг. Принципы и факторы выбора оптимальных форм хозяйствования. Научные направления и школы в совершенствовании управления предприятиями сферы услуг.

Тема 8. Экономический механизм в ведущих отраслях сферы услуг (на примере образования и здравоохранения, социальной защита, услуг государственного управления)

Человеческий ресурс сферы услуг и его значение в эффективности функционирования предприятий. Образовательные услуги и их трансформация в воспроизводственных процессах ресурсного и инновационного потенциала предприятий сферы услуг. Реформы системы образования в Российской Федерации. Роль системы здравоохранения в современном обществе.

Характеристика системы обслуживания в Российской Федерации. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития. Отраслевой и корпоративный подходы к формированию организации сферы услуг. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние.

Тема 9. Государственное регулирование сферы услуг.

Место государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий (комплексов) сферы услуг. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг. Межотраслевые комплексы в сфере услуг и проблемы их экономических отношений с государственными структурами.

Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг. Государство и развитие сферы услуг.

14. Организация самостоятельной работы

При организации самостоятельно работы обучающимся необходимо учитывать следующие особенности взрослых людей:

- осознанное отношение к процессу своего обучения;
- потребность в самостоятельности;
- потребность в осмысленности обучения (для решения важной проблемы и достижения конкретной цели), что обеспечивает мотивацию;
- наличие жизненного опыта – важного источника обучения;

– влияние на процесс обучения профессиональных, социальных, бытовых и временных факторов.

В качестве главного признака самостоятельной деятельности рассматривается не то, что аспирант работает без привлечения преподавателя, а то, что каждое действие, выполняемое обучающимся, им осознается, подчиненно цели, которую он сам поставил.

Основной смысл самостоятельной работы состоит в том, чтобы:

- мотивировать аспиранта к освоению учебного материала;
- повысить ответственность обучающегося за свою учебу;
- формировать у аспиранта системного мышления на основе самостоятельной работы.

Самостоятельная работа требует упорядочения и системной организации.

Основным видом самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины является изучение литературы и интернет-ресурсов, рекомендуемых в рабочей программе по дисциплине.

15. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестации

15.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль направлен на систематическую проверку качества усвоения тем дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется на занятиях в форме дискуссии по изученной теме дисциплины.

Текущий контроль считается пройденным, если уровень оценки участия аспиранта в дискуссии соответствует базовому и выше в соответствии с ниже приведенными критериями:

Критерии оценки текущего контроля успеваемости в форме дискуссии

Уровень оценки	Критерии оценки
Выше базового	<p>Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы.</p> <p>Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию сторон.</p> <p>Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие контраргументов высказанным аргументам.</p> <p>Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь.</p> <p>Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.</p>
Базовый	<p>Допускается отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы.</p> <p>Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны.</p> <p>Соответствие аргументов выдвинутому тезису, соответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису или несоответствие некоторых контраргументов высказанным аргументам.</p> <p>Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца.</p> <p>Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки, низкая эмоциональность и выразительность речи.</p>

Уровень оценки	Критерии оценки
Ниже базового	<p>Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы.</p> <p>Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие аргументов и контраргументов обсуждаемой проблеме, отсутствие причинно-следственных связей между аргументами и контраргументами, преобладание только субъективных доводов в отстаивании позиции сторон. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений.</p> <p>Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Отсутствие всякой связи между тезисом, аргументами и контраргументами.</p> <p>Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Отсутствие терпимости к мнениям других участников дискуссии, перебивание оппонентов. Прямое игнорирование мнения других участников дискуссии, нападки на оппонентов, препятствие в проведении дискуссии, срыв дискуссии.</p> <p>Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли.</p>

15.2. Промежуточная аттестация

Целью промежуточной аттестации является оценка соответствия результатов освоения дисциплины планируемым результатам обучения: указанных в разделе 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

Тест по дисциплине

1. Какие из перечисленных характеристик присущи услугам:

а) неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость

б) неосвязаемость и несохраняемость

в) неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества

г) здесь нет верного ответа

д) все ответы верны.

2. Неосвязаемость услуг означает, что их невозможно:

а) увидеть, попробовать

б) транспортировать, продемонстрировать

в) хранить, упаковывать

г) все выше перечисленное

д) здесь нет правильного ответа.

3. Способ доведения услуги до потребителя — это:

а) форма обслуживания;

б) вид услуги;

в) один из показателей качества обслуживания;

г) один из показателей качества выполнения услуги;

д) все перечисленное.

4. Какие из перечисленных форм обслуживания:

- 1) обслуживание на дому;
- 2) абонементное обслуживание;
- 3) обслуживание в стационарных условиях;
- 4) срочное обслуживание;

5) обмен изделий на заранее отремонтированные — относятся к прогрессивным:

- а) 1, 2, 3, 4, 5;
- б) 1, 2, 4, 5;
- в) 2, 3, 4, 5;
- г) 1, 2, 4;
- д) 3, 4, 5.

6. Режим работы предприятия сферы услуг характеризует:

- а) качество выполнения услуги;
- б) качество обслуживания клиентов;
- в) уровень организации обслуживания клиентов;
- г) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия;
- д) все ответы верны.

7. Что из перечисленного:

- 1) место оказания услуг;
- 2) срок исполнения заказа;
- 3) количество оказываемых услуг;
- 4) способ расчета с клиентами;
- 5) способ приема заказов — относится к признакам классификации форм

обслуживания?

- а) 1, 2, 4, 5;
- б) 1, 2, 3, 4, 5;
- в) 3, 4;
- г) 2, 3, 5;
- д) 1, 3, 5.

8. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам — это:

- а) этика обслуживания;
- б) эстетика обслуживания;
- в) один из элементов организации труда;
- г) способ обслуживания клиента;
- д) вопрос сформулирован некорректно.

9. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:

- а) уровень организации обслуживания клиентов;
- б) качество обслуживания клиентов;
- в) степень прогрессивности форм обслуживания;
- г) качество выполнения услуги;

д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.

10. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителями, — это:

- а) организация обслуживания;
- б) культура обслуживания;
- в) этика обслуживания;
- г) эстетика обслуживания;
- д) процесс оказания услуги.

11. Что из перечисленного:

- 1) сокращение времени на получение услуг;
 - 2) высокое качество услуг;
 - 3) создание наибольших удобств для потребителя;
 - 4) высокая культура обслуживания — характеризует прогрессивность формы обслуживания:
- а) 1, 2, 3, 4;
 - б) 1, 2, 3;
 - в) 1, 3;
 - г) 1, 3, 4;
 - д) 1, 4.

12. Реклама выполняет функцию:

- в) воспитательную;
- г) все вышеперечисленные;
- д) реклама никаких функций не выполняет.

13. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия, — это:

- а) организация обслуживания;
- б) культура обслуживания;
- в) этика обслуживания;
- г) эстетика обслуживания;
- д) процесс оказания услуги

14. Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения, стабильность товарного вида — это характеристики показателей качества:

- а) эргономических;
- б) эстетических;
- в) эстетических и эргономических;
- г) показателей назначения;
- д) нет верного ответа.

15. Степень соответствия изготовленного или отремонтированного изделия действующей нормативно-технической документации и индивидуальным запросам клиентов, согласованным при приеме заказа, — это:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиента;
- д) качество технологии выполнения работ.

16. Качество применяемых материалов является фактором, формирующим:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиентов;
- д) качество технологии выполнения работ.

17. Профессионально-квалификационный уровень персонала является фактором, формирующим:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиента;
- д) качество технологии выполнения работ.

18. Качество труда включает характеристики:

- а) содержание и сложность труда;
- б) условия труда;
- в) интенсивность труда;
- г) качество выполнения конкретной работы;
- д) все вышеперечисленное.

19. Качество продукции формируется:

- а) на допроизводственной стадии — в процессе проектирования продукции и услуг;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции;
- г) стадии эксплуатации продукции;
- д) допроизводственной стадии, в процессе производства.

20. Качественные характеристики продукции подтверждаются:

- а) на допроизводственной стадии;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции, стадии эксплуатации продукции;
- г) стадии эксплуатации;
- д) всех перечисленных стадиях.

21. Что из перечисленного наиболее полно характеризует систему управления качеством:

- 1) оценка качества;
- 2) контроль качества;
- 3) планирование качества;
- 4) обеспечение качества;
- 5) анализ и регулирование качества;
- 6) стимулирование качества;
- 7) информация о качестве;
- 8) стандартизация и сертификация?
- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- б) 2, 3, 4, 6;
- в) 2, 3, 4, 5, 6;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 2, 3, 5, 6, 7.

22. По месту осуществления контрольных операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) систематический и периодический;
- б) пооперационный и межоперационный;
- в) стационарный и летучий;
- г) сплошной и выборочный;
- д) все перечисленные.

23. По количеству охватываемых контролем операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) пооперационный и межоперационный;
- б) предварительный и финишный;
- в) сплошной и выборочный;
- г) систематический и периодический;
- д) предварительный и предупредительный.

24. По методам осуществления контрольных операций различают контроль:

- а) сплошной и выборочный;
- б) аналитический и автоматический;
- в) предварительный и финишный;
- г) визуальный и предварительный;

д) нет верного ответа.

25. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса из перечисленных элементов:

- 1) тарифная система;
- 2) нормирование труда;
- 3) формы и системы оплаты труда;
- 4) поощрительные системы;
- 5) должностные оклады —

организация заработной платы включает:

- а) 1, 2, 3, 4;
- б) 1, 3, 4, 5;
- в) 2, 3, 4, 5;
- г) 1, 2, 4, 5;
- д) 3, 4, 5.

Критерии оценки итогового контроля успеваемости по дисциплине в форме тестирования

Тест для проведения итоговой аттестации по дисциплине содержит 25 вопросов.

Результаты текущей аттестации оцениваются по традиционной системе («Пройден», «Не пройден») в соответствии с нижеприведенными критериями:

«Пройден» – если аспирант выполнил тест с количеством правильных ответов не менее 16 (75 %).

«Не пройден» – если аспирант выполнил тест с количеством правильных ответов менее 75 %.

16. Ресурсное обеспечение

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической работы обучающихся, предусмотренной учебным планом.

Материально-технического обеспечение включает в себя специально оборудованные помещения для проведения учебных занятий, в том числе:

- аудитории, для проведения занятий лекционного и семинарского типов, аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, оснащенные офисной мебелью, мультимедийным оборудованием и иными средствами обучения;

- компьютерный класс для проведения практических занятий и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, оснащенный персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и мультимедийным оборудованием;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

17. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

17.1. Литература.

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг: учебное пособие / В.В. Колочева. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

2. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
4. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
5. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности: учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>
6. Пяткова, С. Г. Основы туризма: учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Сарато : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
7. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/90234.html>
8. Сухов, Р. И. Формирование туристских кластеров в России: учебное пособие / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 176 с. — ISBN 978-5-9275-2567-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87515.html>
9. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03564-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:<http://www.iprbookshop.ru/90236.html>

17.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

- Microsoft Office Стандартный 2010
- Microsoft Office 2016 Professional Plus
- Научная электронная библиотека elibrary.ru
- Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/ips/>, свободный.
- Сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Режим доступа: <https://rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>, свободный.
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, свободный.
- Служба тематических толковых словарей www.trainings.ru
- Журнал «Кадровый менеджмент» www.magazine.hrm.ru
- Нормативно-правовая база данных www.kodeks.net
- Сайт Минтруда России <https://mintrud.gov.ru/>

Зарубежные ресурсы:

- Международный портал по управлению персоналом www.hrmguide.net

- Портал по профориентации с описанием профилей www.acareer.ru
- Реферативная база научных публикаций Web of Science
<http://www.webofscience.com>
- База Scopus scopus.com
- Всемирная полнотекстовая база PhD диссертаций Proquest
<https://www.proquest.com/>
- Международная база данных научных периодических изданий Jstore
<https://www.jstor.org/>