

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор РосНОУ  
Зернов В.А.  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

**Программа  
комплексного экзамена  
для поступающих в магистратуру  
по направлению 43.04.01 «СЕРВИС»**

Москва, 2018 г.

## **ТЕМА 1. СФЕРА СЕРВИСА. КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ. СЕРВИС КАК НАУЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. КЛАССИФИКАЦИЯ ВИДОВ СЕРВИСА**

Понятие сервиса. Сервис в современном обществе.

Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.  
Ключевые понятия сервисологии: человек, нужда, потребность, сервис, товар, услуга, обслуживание.

Сервис как деятельность. Классификация видов сервиса.

Структура обслуживания. Сфера сервиса.

Гуманитарный сервис. Интеллектуальные услуги.

### **Литература**

#### ***а) Основная литература***

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014.- 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

8. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:

учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

10. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

11. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

### ***в) Документы:***

1. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
2. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
3. Гражданский кодекс РФ.
4. ИСО 9002-87.
5. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
6. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
7. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

### ***г) Электронные ресурсы***

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## ТЕМА 2. МЕСТО И РОЛЬ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие потребности. Классификация потребностей. Теории потребностей. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания от видов потребностей.

Значение сервиса в современной экономике и социально-культурной деятельности. Сервисная деятельность. Виды и формы сервисной деятельности.

### Литература

#### *а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014.- 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

8. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:

учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

10. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

11. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

### ***в) Документы:***

8. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

9. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

10. Гражданский кодекс РФ.

11. ИСО 9002-87.

12. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

13. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

14. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

### ***г) Электронные ресурсы***

1. <http://www.gramota.ru>

2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

### ТЕМА 3. ПОНЯТИЕ И СПЕЦИФИКА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ. КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Понятие потребности. Потребность и нужда. Предмет потребности. Специфика человеческих потребностей; роль социального существования человека в формировании человеческих потребностей. Основные характеристики человеческих потребностей: сила, периодичность возникновения, способ удовлетворения, предметное содержание потребности. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А. Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик). Основные подходы к исследованию людей как потребителей в потребительском обществе. Типы личности и потребление. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора.

#### Литература

##### *а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014.- 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

8. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник

\Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

10. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

11. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

### ***в) Документы:***

15.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

16.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

17.Гражданский кодекс РФ.

18.ИСО 9002-87.

19.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

20.Правила бытового обслуживания населения в РФ.

21.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

## *з) Электронные ресурсы*

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **Тема 3. Услуга**

Понятие услуги. Виды и формы услуг. Классификация услуг. Юридический статус услуг. Работы и услуги по Гражданскому кодексу РФ. Нормативные документы по обслуживанию населения. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

## **Литература**

### *а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.
2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.
5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.
6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013 (Гриф МО РФ).
7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я. Гойхмана. – М.:ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).
8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».
9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

#### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

#### ***в) Документы:***

22.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

23. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг».
24. Гражданский кодекс РФ.
25. ИСО 9002-87.
26. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
27. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
28. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

*г) Электронные ресурсы*

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

#### **ТЕМА 4. КАЧЕСТВО УСЛУГ И СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

Понятие качества продукта. Понятие качества услуги. Критерии качества услуги. Нормативные характеристики качества услуг. Система качества услуг. Рабочие элементы системы качества услуг. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг». ИСО 9002-87). Сертификация услуг как метод контроля качества сервисной деятельности. Сертификат как документ. Условия сертификации услуг. Процесс сертификации услуг. Прекращение действия сертификации услуги. Осуществление сертифицированных услуг. Органы контроля сертификации. Лицензирование услуг как метод контроля качества сервисного производства. Лицензия как документ. Условия лицензирования услуг. Процесс лицензирования услуг. Прекращение действия лицензированной услуги. Осуществление лицензированных услуг. Органы контроля лицензирования.

#### **Литература**

*а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.
2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.
5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности

предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013 (Гриф МО РФ).

7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К", 2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.—

М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

#### ***в) Документы:***

29.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

30.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

31.Гражданский кодекс РФ.

32.ИСО 9002-87.

33.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

34.Правила бытового обслуживания населения в РФ.

35.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

#### ***г) Электронные ресурсы***

1. <http://www.gramota.ru>

2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ТЕМА 6. РЫНОК УСЛУГ. МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА В СФЕРЕ СЕРВИСА**

Понятие рынка, его характеристики. Виды и типы рынков. Рынок товаров и рынок услуг. Сходство и различие. Основные характеристики рынка услуг. Спрос и предложение на рынке услуг. Характеристика потребителя, потребительского спроса, производственного предложения на рынке услуг. Сегментация рынка услуг. Маркетинг в сфере сервиса. Маркетинг как часть производственной деятельности и как самостоятельная услуга. Планирование и прогнозирование в сфере сервиса.

Реклама в сфере услуг. Языковые особенности рекламирования сервисных услуг.

### **Литература**

#### ***а) Основная литература***

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. –

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]:

учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018 (Гриф МО РФ).

7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К", 2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

### ***в) Документы:***

36.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

37.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

38.Гражданский кодекс РФ.

39.ИСО 9002-87.

40.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

41.Правила бытового обслуживания населения в РФ.

42.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

### ***г) Электронные ресурсы***

1. <http://www.gramota.ru>

2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ТЕМА 7. УПРАВЛЕНИЕ СФЕРОЙ СЕРВИСА**

Общие принципы управления производством. Специфика общего управления производством в сфере сервиса. Общие принципы управления предприятием. Типы управления. Управление предприятием в сфере сервиса. Контактная зона в сервисе как производственная зона и зона

потребления, её характеристики. Общие принципы управления персоналом. Специфика управления персоналом в сфере сервиса. Персонал сервисной организации в контактной зоне. Общие принципы управления сферой сервиса как сферой экономики и как социальной деятельностью. Сервисное законодательство. ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Социальные стандарты как методика регулирования сервисной деятельности. Виды социальных стандартов. Использование социальных стандартов в государственном планировании сервисной деятельности и управлении ею. «Правила бытового обслуживания населения» РФ.

**а) Основная литература**

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018 (Гриф МО РФ).

7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

#### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

#### ***в) Документы:***

43.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

44.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

45.Гражданский кодекс РФ.

46.ИСО 9002-87.

47. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

48. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

49. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

### *2) Электронные ресурсы*

1. <http://www.gramota.ru>

2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ТЕМА 8. КУЛЬТУРА СЕРВИСА**

Понятие культуры сервиса. Культура сервиса в системе экономической и социально-культурной деятельности. Организация контактной зоны как территории потребления услуги. Общие правила организации контактной зоны как зоны обслуживания. Теории организации обслуживания. Деловой этикет. Понятие деловой культуры в национальной сервисной деятельности.

### **Литература**

#### *а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018 (Гриф МО РФ).

7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный

ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные. — М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.– М.: Осъ-89, 2008.

**в) Документы:**

50.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

51.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

52.Гражданский кодекс РФ.

53.ИСО 9002-87.

54.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

55.Правила бытового обслуживания населения в РФ.

56.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

**г) Электронные ресурсы**

1. <http://www.gramota.ru>

2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ТЕМА 9. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ В СЕРВИСЕ. СОЦИО- И ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

Принципы эффективного слушания. Умение слушать как важный критерий коммуникабельности. Вербальное и невербальное поведение слушателей. Устная речь (говорение) как продуктивный вид речевой деятельности. Принципы и этапы подготовки монологической речи. Работа над планом речи. Анализ речевой задачи. Способы организации материала. Написание текста монолога.

Мастерство устного выступления. Диалогическая речь, ее характеристика. Условия, необходимые для совершения диалога. Виды диалогической коммуникации. Обратная связь в диалогической речи. Типичные случаи взаимодействия партнеров в диалоге.

Беседа как вид устной диалогической речи. Бытовая беседа и деловая беседа. Методика проведения беседы. Переговоры. Разновидности переговоров. Особенности подготовки к переговорам. Речевое поведение партнеров в процессе проведения переговоров.

Стратегии проведения переговорного процесса. Стратегия «достижения победы». Стратегия «достижения согласия». Пути достижения согласия в устной речи в целом и в диалогической речи в частности.

Стратегии ведения речевой коммуникации в зависимости от социальной группы населения. Речевые тактики общения, их виды. Речевые тактики предубеждения. Речевые тактики убеждения. Речевые тактики делового общения. Речевые тактики общения с потребителями услуг.

Национально-культурная специфика речевого поведения. Понятие речевого этикета.

Понятие психолингвистики. Невербальные средства общения, их характеристика. Распознавание и использование невербальных средств общения для эффективности речевого поведения.

Эго-состояния человека. Общение в ролях «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Умение менять роли в зависимости от ситуации общения. Трансакты, их использование в речевой коммуникации.

Типы людей с коммуникативной точки зрения. Доминантность, ее выражение в речи. Мобильность, особенности проявления в бытовой и деловой речи. Ригидность, ее распознавание. Интровертность, приемы ее преодоления. Коррекция речевой коммуникации с учетом типа общения партнера.

Дистанция общения. Виды дистанций общения. Дистанции бытового и делового общения. Влияние дистанции на характер общения. Территория. Учет фактора территории при общении специалиста по сервису и потребителя услуги.

#### ***а) Основная литература***

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018 (Гриф МО РФ).

3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013 (Гриф МО РФ).

4. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

6. Основы теории коммуникации: Учебное пособие /под ред.О.Я.Гойхмана. – М.:ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

7. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.:

Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

9. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2012. — 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

10. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

11. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Осъ-89, 2008.

6. Журнал «Современная коммуникативистика».

### ***в) Документы:***

57.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

58.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

59.Гражданский кодекс РФ.

60.ИСО 9002-87.

61.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).

62.Правила бытового обслуживания населения в РФ.

63.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

## *з) Электронные ресурсы*

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ТЕМА 10. УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЙ**

Основные понятия теории мероприятия. Принципы классификации мероприятий. Роль мероприятий как способа эффективной организации сервисной деятельности.

Этапы организации и проведения мероприятий. Встреча участников как этап мероприятия любого вида. Особенности встречи участников, пребывающих в разное время и различными способами. Транспортное обслуживание участников. Порядок проведения мероприятий.

Размещение и питание участников мероприятия.

Методика организации и проведения мероприятия регулярного и нерегулярного типа

Виды мероприятий регулярного типа и их характеристика: совещание, собрание трудового коллектива.

Виды и характерные особенности мероприятий нерегулярного типа.

Понятие конференции. Создание оргкомитета и его функции. Проведение конференции.

Организация и проведение выставки. Классификация выставок. Выбор способа участия. Особенности работы на выставке. Стенд как способ коммуникации.

Презентация как вид мероприятия. Понятие презентации. Классификация презентаций. Структура презентации. Презентационная речь и методика работы над ней.

Корпоративные мероприятия. Цели и задачи проведения корпоративных мероприятий. Виды корпоративных мероприятий. Участники корпоративных мероприятий. Особенности организации и проведения мероприятий этого типа. Подбор ведущего праздника.

### *а) Основная литература*

1. Гойхман О.Я. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие. 2-е изд. Рекомендовано УМО вузов РФ в области сервиса и туризма/О.Я. Гойхман.- М.: ИНФРА-М, 2017-136 с.

2. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Кошлякова М.О., Надеина Т.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: Административно-референтский и имиджмейкерский сервис: Учебное пособие / Под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. – М.: ИНФРА-М, 2017.

3. Варакута С.А. Связи с общественностью. – М.: Инфра-М, 2010. – 208 с.

4. Шпаковский В.О. Организация и проведение рекламных мероприятий посредством ВТЛ-коммуникаций: Учебное пособие/ В.О. Шпаковский, Н.М.Чугунова.— М.: Дашков и К, 2015.— 126 с.

**б) Дополнительная литература**

1. Гайдук Т. А. Организация праздничных мероприятий / Т. А. Гайдук – М.:ОРИГО, 2007. – 68с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные. — М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Карпова Г.Г. Праздник в контексте социальных изменений: Автореф. дис. к. с. н. 22.00.06. - Саратов, 2001.

4. Макаревич Ю.О. Event-технологии как основной инструмент позиционирования бизнеса в регионе: Учебное пособие. – М.: РУСАЙНС, 2017.

5. Лемер С. Искусство организации мероприятий: стоит только начать! – Ростов-н /Д.: Феникс, 2006. - 277 с.

6. Мазилкина Е.И. Искусство успешной презентации / Е.И. Мазилкина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 824 с.

7. Медведенко В. В. Празднично-игровые технологии формирования культуры корпоративного досуга/ Автореф. канд. дис. – Тамбов, 2008 -23 с.

8. Референт руководителя/ О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова. Т.В., Т.В. Надеина, Н.Н. Романова, Э.Я. Соловьев, А.В. Филиппов/ Под. ред. О.Я. Гойхмана. – М.: «Ось-89», 2008. – 528 с.

9. Романцов А.Н. Event-маркетинг. Сущность и особенности организации, 2-е изд. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 88 с.

10. Свойская А. А. Эволюция тимбилдинга: от веревочного курса к совместному творчеству / А. А. Свойская // Event-маркетинг.- 2013. № 2. С. 138-150.

11. Тульчинский Г.Л. PR фирмы: технология и эффективность / Г.Л. Тульчинский Г.Л. - СПб., 2011. – 181 с.

12. Хальцбаур У. Event-менеджмент. – М.: Бизнес-бук, 2011. – 355 с.

13. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 160 с.

14. Шаповалова И.В. Как рассчитать окупаемость мероприятия. //Организация мероприятий: Практика. 19.02.2018. [http://www.eventmarket.ru/? menu=articles&article\\_id=1814](http://www.eventmarket.ru/? menu=articles&article_id=1814)

**в) Документы:**

1. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

2. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

3. Гражданский кодекс РФ.

4. ИСО 9002-87.
5. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
6. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
7. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

*з) Электронные ресурсы*

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ**

1. Понятие сервиса. Сервис в современном обществе.
2. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Ключевые понятия сервисологии: человек, нужда, потребность, сервис, товар, услуга, обслуживание.
3. Сервис как деятельность. Классификация видов сервиса.
4. Гуманитарный сервис. Интеллектуальные услуги.
5. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие потребности. Классификация потребностей.
6. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора.
7. Понятие услуги. Виды и формы услуг. Классификация услуг.
8. Юридический статус услуг. Работы и услуги по Гражданскому кодексу РФ.
9. Нормативные документы по обслуживанию населения. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
10. Понятие качества услуги. Критерии качества услуги. Нормативные характеристики качества услуг.
11. Система качества услуг. Рабочие элементы системы качества услуг. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг». ИСО 9002-87.
12. Сертификация услуг как метод контроля качества сервисной деятельности. Сертификат как документ. Условия сертификации услуг.
13. Рынок товаров и рынок услуг. Сходство и различие. Основные характеристики рынка услуг. Спрос и предложение на рынке услуг.
14. Характеристика потребителя, потребительского спроса, производственного предложения на рынке услуг. Сегментация рынка услуг.
15. Маркетинг в сфере сервиса. Маркетинг как часть производственной деятельности и как самостоятельная услуга.
16. Реклама в сфере услуг. Языковые особенности рекламирования сервисных услуг.

17. Управление предприятием в сфере сервиса.
18. Контактная зона в сервисе как производственная зона и зона потребления, её характеристики.
19. Общие принципы управления персоналом. Специфика управления персоналом в сфере сервиса.
20. Персонал сервисной организации в контактной зоне.
21. Общие принципы управления сферой сервиса как сферой экономики и как социальной деятельностью.
22. Сервисное законодательство. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».
23. Понятие культуры сервиса. Культура сервиса в системе экономической и социально-культурной деятельности.
24. Организация контактной зоны как территории потребления услуги. Общие правила организации контактной зоны как зоны обслуживания.
25. Теории организации обслуживания.
26. Деловой этикет. Понятие деловой культуры в национальной сервисной деятельности.
27. Принципы эффективного слушания. Умение слушать как важный критерий коммуникабельности. Вербальное и невербальное поведение слушателей.
28. Устная речь (говорение) как продуктивный вид речевой деятельности.
29. Принципы и этапы подготовки монологической речи. Работа над планом речи.
30. Анализ речевой задачи. Способы организации материала. Написание текста монолога.
31. Мастерство устного выступления.
32. Диалогическая речь, её характеристика. Условия, необходимые для совершения диалога. Типичные случаи взаимодействия партнеров в диалоге.
33. Беседа как вид устной диалогической речи. Бытовая беседа и деловая беседа.
34. Методика проведения беседы.
35. Переговоры. Разновидности переговоров. Особенности подготовки к переговорам.
36. Речевое поведение партнеров в процессе проведения переговоров.
37. Стратегии проведения переговорного процесса.
38. Пути достижения согласия в устной речи в целом и в диалогической речи в частности.
39. Речевые тактики общения, их виды. Речевые тактики предубеждения.
40. Речевые тактики убеждения.
41. Речевые тактики делового общения. Речевые тактики общения с

потребителями услуг.

42. Национально-культурная специфика речевого поведения. Понятие речевого этикета.

43. Распознавание и использование невербальных средств общения для эффективности речевого поведения.

44. Эго-состояния человека. Общение в ролях «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Умение менять роли в зависимости от ситуации общения.

45. Трансакты, их использование в речевой коммуникации.

46. Типы людей с коммуникативной точки зрения: доминантность, мобильность, ригидность, интровертность. Коррекция речевой коммуникации с учетом типа общения партнера.

47. Дистанция общения. Виды дистанций общения. Учет фактора территории при общении специалиста по сервису и потребителя услуги.

48. Основные понятия теории мероприятия. Принципы классификации мероприятий.

49. Роль мероприятий как способа эффективной организации сервисной деятельности.

50. Этапы организации и проведения мероприятий.

51. Размещение и питание участников мероприятия.

52. Виды мероприятий регулярного типа и их характеристика: совещание, собрание трудового коллектива.

53. Виды и характерные особенности мероприятий нерегулярного типа.

54. Понятие конференции. Создание оргкомитета и его функции. Проведение конференции.

55. Организация и проведение выставки. Классификация выставок. Выбор способа участия. Особенности работы на выставке. Стенд как способ коммуникации.

56. Презентация как вид мероприятия. Понятие презентации. Классификация презентаций. Структура презентации.

57. Презентационная речь и методика работы над ней.

58. Корпоративные мероприятия. Цели и задачи проведения корпоративных мероприятий.

59. Виды корпоративных мероприятий. Участники корпоративных мероприятий. Особенности организации и проведения мероприятий этого типа.

60. Подбор ведущего мероприятия.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

90-100 баллов заслуживает поступающий, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной

литературой, рекомендованной программой, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

70-89 баллов заслуживает поступающий обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

60-69 баллов заслуживает поступающий, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

0-59 баллов выставляется поступающему, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

### ***а) Основная литература***

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Учебное пособие. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые

данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018 (Гриф МО РФ).

7. Гойхман О.Я. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие. 2-е изд. Рекомендовано УМО вузов РФ в области сервиса и туризма/О.Я. Гойхман. - М.: ИНФРА-М, 2017-136 с.

8. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Кошлякова М.О., Надеина Т.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: Административно-референтский и имиджмейкерский сервис: Учебное пособие / Под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. – М.: ИНФРА-М, 2016.

9. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред. О.Я.Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

10. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

11. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

12. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

13. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

14. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

15. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2012. — 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

16. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

17. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Учебное пособие. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.
2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>
3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>
4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.
5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

### ***в) Документы:***

1. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30335-95) (с Поправкой)
2. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)».
3. Гражданский кодекс РФ.
4. ИСО 9002-87.
5. ОКПД ОК 034-2014 (КПЕС 2008) Правила бытового обслуживания населения в РФ.
6. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

### ***г) Электронные ресурсы***

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)