

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕСИТЕТ имени И.С. ТУРГЕНЕВА»

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
СЕРВИСОЛОГИЯ**

Направление подготовки
43.04.01 Сервис
Профиль: Сервис в торговле

2025

Целью вступительного испытания по направлению подготовки 43.04.01 Сервис является предоставление возможности поступающему продемонстрировать соответствие приобретенных знаний уровню требований для дальнейшего обучения по указанной образовательной программе.

Задачами вступительного испытания по направлению подготовки 43.04.01 Сервис являются: изучение человека как индивида, как личность – субъекта общественно-исторической деятельности и носителя определенных ролей; исследование системы потребностей человека, их формирования и динамики; изучение структуры потребностей; изучение классификации потребностей в разных аспектах: философском, социально-психологическом и экономическом; рассмотрение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей; формирование научного представления об управлении в сфере сервиса; освоение общетеоретических положений управления социально-экономическими системами; формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса; формирование понимания управления как области профессиональной деятельности, требующей глубоких теоретических знаний.

Требования к уровню подготовки поступающих. Вступительное испытание носит комплексный, системный характер. При подготовке к вступительному испытанию поступающие должны в полном объеме изучить все темы и вопросы, предусмотренные программой, воспользовавшись рекомендуемым списком литературы.

Поступающий должен обладать знаниями в сфере обслуживания, применять на практике современные модели сервиса и теории оптимального обслуживания, владеть современной теорией и практикой эффективной хозяйственной деятельности, а также других дисциплин.

Поступающий должен быть в состоянии давать четкие определения основных понятий и терминов, владеть методами оценки, анализа, прогнозирования и проектирования систем сервиса.

Поступающий должен знать и уметь анализировать основные современные концепции в сфере услуг, научно-технического прогресса, управления экономикой и обществом.

Поступающий должен быть в курсе современных тенденций развития инновационной и научной сферы, иметь собственное обоснованное мнение по направлениям и стратегиям развития страны и регионов.

Форма проведения вступительных испытаний – тестирование.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

Продолжительность вступительного испытания – 1 час 40 минут.

Структура экзаменационных заданий

Часть 1 – Тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа из четырех предложенных. Данная часть включает 60 тестовых заданий, на решение каждого из которых поступающему максимально выделена 1 минута времени. Общее максимальное время выполнения указанных заданий части 1 – 60 минут.

Часть 2 – Тестовые задания закрытого типа с выбором множественного ответа (из шести и более количества предложенных), тестовые задания открытого типа (с открытым вопросом) с учетом падежа, склонения, с кратким ответом (без записи решения). Данная часть включает 10 тестовых заданий, на решение каждого из которых поступающему выделено максимально 2 минуты времени. Общее максимальное время выполнения указанных заданий части 2 – 20 минут.

Часть 3 – Тестовое задания открытого типа (с открытым вопросом) с развернутым ответом (полная запись ответа с обоснованием). Данная часть включает 1 задание, предполагающее развернутый ответ, на решение которого поступающему выделено максимально 20 минут времени.

Критерии оценки

Максимально возможное количество баллов в сумме за решение тестовых заданий – 100.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования (программам магистратуры) в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» составляет 51 балл.

Каждое правильно решенное **тестовое задание первой части** максимально оценивается в 1 балл, ошибочное решение – 0 баллов, максимально возможная оценка за решение тестовых заданий 1 части – 60 баллов.

Каждое правильно решенное **тестовое задание второй части** максимально оценивается в 2 балла, частично или не полностью решенное задание – 1 балл, ошибочное решение – 0 баллов, максимально возможная оценка за решение тестовых заданий 2 части – 20 баллов.

Правильно решенное **задание третьей части** оценивается от 0 до 20 баллов.

Максимально возможная оценка за решение части – 20 баллов. Ответ на открытый вопрос оценивается по следующим критериям:

Таблица 1 – Критерии и показатели оценивания решения части 3 вступительного испытания

Критерии	Показатели	Баллы
1. Полнота предлагаемого решения, содержательность, системность, правильность	Поступающий в полной мере усвоил теоретические знания, свободно ориентируется в методике сервисологии, обнаружил глубокое знание учебно-программных вопросов; демонстрирует владение умениями и навыками анализа и применения знаний на практике, приводит необходимые примеры. Задание выполнено полностью. Ответ логичен, последователен. Объем ответа достаточен.	6 баллов
	Поступающий демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, ориентируется в основополагающих вопросах сервисологии, но испытывает некоторые трудности в обосновании необходимых практических примеров. Изложение ответа достаточно полное, соответствует заданию. Однако допускаются отдельные несущественные нарушения логики и последовательности изложения. Объем ответа достаточен.	4 балла
	Поступающий демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, ориентируется в основополагающих вопросах сервисологии, но испытывает трудности в обосновании необходимых практических примеров. Изложение недостаточно полное, но соответствует заданию. Объем ответа недостаточен. Допускаются существенные нарушения логики и последовательности изложения.	2 балла
	Поступающий демонстрирует лишь отдельные представления о проблеме, не владеет необходимыми знаниями в методике сервисологии. Ответ не представлен или представлен неполно. Изложение отрывочное, неполное, бессистемное, изобилует пропусками существенных деталей. Объем ответа недостаточен.	0 баллов
2. Наличие авторской позиции при выборе решения	Собственная позиция относительно предлагаемого решения актуальна, аргументирована, подтверждена теорией, фактами, примерами, суждениями. Представленная собственная точка зрения раскрыта	4 балла
	Авторская позиция прослеживается, но аргументирована на формальном уровне, недостаточно актуальна, не показано наличие собственных суждений относительно вопроса. Сделана попытка проявления собственной позиции и аргументации её на бытовом уровне	2 балла
	Собственная профессиональная позиция по рассматриваемой проблеме отсутствует или ошибочна, неактуальна, противоречит науке. Отсутствует умение критично относиться к информации	0 баллов
3. Корректность использования категорий	В ответе успешно используются профессиональные термины. Показано глубокое понимание терминов, уверенное владение ими	4 балла

риально-терминологического аппарата при описании решения	Термины используются осмысленно, однако встречаются незначительные неточности при их употреблении. Встречается ненаучная терминология, некоторые ошибки в понимании и применении профессиональной терминологии	2 балла
	Ответ изобилует ненаучной терминологией, допущены грубые фактологические ошибки в использовании терминов, проявлено полное непонимание профессиональной лексики	0 баллов
4. Обоснованность, доказательность представленных подходов к решению	Выводы логичны и убедительны. Поступающим проявлено умение доказательно объяснять принятие определенного решения с точки зрения новейших достижений теории и практики сервисологии. Показана способность критично анализировать и объяснить разные точки зрения, грамотно интерпретировать факты. В ответе прослеживаются межпредметные связи, обнаруживаются умения критично относиться к информации	4 балла
	Поступающим совершена попытка подведения итога, формулирования рекомендаций по решению, выводов, однако, обобщение сделано на бытовом уровне, есть затруднения в подкреплении высказываемых выводов доказательствами. Поступающий обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои выводы, суждения и умозаключения	2 балла
	Выводы отсутствуют	0 баллов
5. Соответствие формальным требованиям к оформлению текста ответа	Текст ответа правильно орфографически и пунктуационно оформлен, основные нормы культуры речи соблюdenы. Язык изложения ясный, точный. Лексика использована уместно. Качество письменной речи высокое	2 балла
	В целом требования к оформлению письменных текстов соблюdenы, однако некоторые речевые нормы некритично нарушаются. В тексте обнаруживаются единичные ошибки в применении языковых норм и правил. Допущено использование бытовой лексики	1 балл
	Обнаружено значительное количество грубых лексических, орфографических, пунктуационных ошибок. Ответ не соответствует нормам культуры речи. Качество речи низкое	0 баллов

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ»

Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира. Понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Развитие представлений о человеке в философской антропологии.

Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей. Понятие о человеке, структурная характеристика подходов к сущности человека. Взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе.

Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека. Изучение характеристики человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Человек как личность в процессе играния ролей и становления своей сущности. Нравственно-духовная сущность человека. Многообразие значений понятия личности в психологии. Общие положения понятия. Основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье).

Направленность личности. Мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Основные взгляды на данные понятия. Установки, идеалы, склонности, привычки человека. Основные подходы к понятию: потребность. Потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

Содержание понятия потребности. Классификация. Изучение потребности как системной реакции. Определение потребности. Структурный анализ системы потребностей, основные классификации. Взгляд А. Маслоу на человека. Мотивация и иерархия потребностей по А. Маслоу.

Особенности мотивации предпринимательской деятельности. Мотивация потребителя. Особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления.

Понятие и сущность сервисной деятельности. Цель и основное назначение сервисной деятельности. Основные понятия сервисной деятельности: услуга (идеальная и реальная, материальные и нематериальные), специфические свойства услуг, потребитель и исполнитель услуги, обслуживание, характер обслуживания, сервисная деятельность. Потребность и ее значение в сервисе. Классификация потребностей.

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Формирование сервисной деятельности на различных этапах истории: предпосылки появления услуг в архаических сообществах; зарождение и развитие услуг

в обществах древнего мира и средневековья (на примере стран Западной Европы). Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (промышленная революция, развитие современных средств связи, появление рекламы, общемировое влияние американского сервиса первой половины 20 века на развитие сферы сервиса). Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Информационная революция и сервизация экономики. Сервисная деятельность в развитых странах. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Понятие сервисного продукта. Компоненты сервисного продукта. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Направления сервисной деятельности: производственный сервис, сервис сферы общественного устройства, социально-культурный сервис, интеллектуальный сервис, сервис в сфере обращения товаров и услуг, хозяйственно-бытовой сервис.

Классификация и характеристика основных видов услуг. Классификационные критерии для отбора важнейших типологических признаков услуг. Типы услуг в разных сферах применения (производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные). Классификация услуг в связи с их функциональной сущностью. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. Характеристика материальных услуг: услуги по ремонту, техническому обслуживанию, изготовлению изделий по индивидуальному заказу потребителя (транспортных средств, бытовых приборов, ювелирных изделий, мебели, домов и квартир), услуги ландшафтного дизайна, услуги химчистки, прачечных, фотоуслуги, услуги парикмахерских, транспортные услуги, услуги по уборке помещений, услуги общественного питания, услуги розничной и оптовой торговли, коммунальные услуги. Характеристика социально-культурных услуг: туристические и экскурсионные услуги, санаторно-оздоровительные услуги, гостиничные услуги, анимационные услуги.

Сервисная деятельность как часть культуры. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Связь сервисной деятельности с наукой: услуга по передаче знаний, использование прикладных результатов науки в сфере услуг. Связь сервисной деятельности с искусством: возникновение социально-культурных услуг и организации развлечений и отдыха. Связь сервисной деятельности с религией и церковной практикой: отдаленность от хозяйственно-сервисной деятельности. Особенность духовных услуг. Сервисная деятельность как процесс связана с течением во времени, характеризуется определенной длительностью. Понятие экономической конъюнктуры. Степень изменения услуг в зависимости от экономической конъюнктуры. Российская экономическая конъюнктура.

Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Типы инноваций в производстве услуг: технические, организационно-технологические, управленческие, комплексные. Процесс внедрения инноваций: разработка идеи, создание проекта, распространение в сервисной практике.

Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие жизненного цикла услуги. Фазы жизненного цикла услуги. Меры, обеспечивающие получение прибыли с учетом жизненного цикла товара или услуги.

Проблемы качества и безопасности услуг. Качество услуги как комплекс полезных свойств (производственных, функциональных, потребительских). Безопасность услуг. Аспекты безопасности: эксплуатационно-техническая, экологическая, информационная, правовая, финансовая, имущественная, психологическая, связанная со здоровьем и жизнью людей.

Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Прибыль как важнейший показатель эффективности деятельности предприятия. Показатели рентабельности. Показатели ассортимента услуг.

Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии. Обслуживание потребителя как поэтапный процесс. Длительность процесса обслуживания. Формы обслуживания: индивидуальное, абонементное, самообслуживание, обслуживание в стационарных условиях, обслуживание с выездом на дом, бесконтактное обслуживание, обслуживание с использованием обменных фондов, постпродажное обслуживание.

Обслуживание в контактной зоне. Понятие контактной зоны сервисного предприятия. Разнообразие видов контактных зон в разных видах сервиса. Сжатая контактная зона. Требования, предъявляемые к работнику контактных зон: речь, стиль общения, внешний вид.

Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности. Качество услуги как комплекс полезных свойств (производственных, функциональных, потребительских). Безопасность услуг. Аспекты безопасности: эксплуатационно-техническая, экологическая, информационная, правовая, финансовая, имущественная, психологическая, связанная со здоровьем и жизнью людей. Организации, занимающиеся разработкой стандартов качества предоставляемых услуг (ИСО). Система международных стандартов. Контроль качества услуги со стороны потребителя. Самоконтроль со стороны производителя (ведомственный контроль).

Культура сервиса. Культура сервиса как система эталонных норм, ценностей в соответствии с традициями и стандартами. История возникновения культуры сервиса. Овладение профессиональными основами деятельности как составляющая часть культуры сервиса. Психологические особенности процесса обслуживания.

Этические аспекты сервисной деятельности. Ключевые принципы и нравственные категории для сервисной деятельности. Принципы профессионально-служебной этики сервисной деятельности. Основные нормы этики для работника контактной зоны сервисного предприятия. Служебный этикет работников сервисной сферы.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. [Электронный ресурс] Часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изменениями и дополнениями) // СПС ГАРАНТ. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10164072/#ixzz5pKC54eLo>.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-И "О защите прав потребителей" (последняя редакция) // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
3. Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ (последняя редакция) // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/
4. ГОСТ Р 51303-2023. Торговля. Термины и определения// Техэксперт. – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/80250/>
5. ГОСТ Р 51304-2022. Услуги торговли. Общие требования. // Техэксперт. – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/77599/>
6. ГОСТ Р 51773-2009. Услуги торговли. Классификация предприятий торговли. // Техэксперт. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200079743>
7. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83130.html>
8. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83144.html>
9. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса: учебное пособие / Мальшина Н.А. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 127 с. — ISBN 978-5-4487-0405-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79773.html>
10. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека: учебное пособие / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83145.html>
11. Основы сервисной деятельности: учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>
12. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-

394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

13. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. — М.: Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3.

— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт].

— URL: <https://www.iprbookshop.ru/85432.html>

14. Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь: Секвойя, 2021.

— 72 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>

15. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 136 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133779.html>

Дополнительная литература

1. Андреев, Е.А. Сервисология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Сервис» / Андреев Е.А. — Челябинск: Челябинская государственная академия культуры и искусств, 2014. — 98 с. — ISBN 978-5-94839-479-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120594.html>

2. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Учебное пособие. / Ю.Ю. Балакина. — М.: Феникс, 2010. — 288 с.

3. Буйленко В.Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008. — 292 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9587.html>

4. Буйленко В.Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 94 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html>

5. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>

6. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>

7. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

8. Васильева Е.А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Васильева, Я.О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>

9. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>

10. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс]: практикум / Н.Ю. Давыдова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html>

11. Ермакова Ж.А. Бизнес-план предприятий сервиса [Электронный ресурс]: методические указания по подготовке курсовой работы / Ж.А. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 30 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50037.html>

12. Гринсон Р.Р. Теория и практика психоанализа. — М.: Когито-Центр, 2010. — 480 с.

13. Губарева Л.И., Ляпина И.Р., Петрухина Е.В., Сибирская Е.В., Строева О.А. Методология управления персоналом в сфере обслуживания. — Орел: Издательство ОГУ, 2013. — 247 с.

14. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — 978-5-98079-807-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>

15. Захарова И.Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Ю. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. — 76 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9763.html>

16. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.М. Загорская. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 78 с. — 978-5-7782-2239-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44696.html>

17. Инновации в сервисе. Использование инфографии [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.О. Чулков [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2014. — 124 с. — 978-5-91359-131-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26916.html>

18. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедиа, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>

19. Коноплёва Н.А. Сервисология. Человек и его потребности. Учебное пособие. – М.: Флинта, МПСИ, 2008. – 248 с.
20. Лукиянчук И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология. Учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования. – М.: Академия (Academia), 2012. – 272 с.
21. Малышина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] / Н.А. Малышина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 127 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17780.html>
22. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
23. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>
24. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015. — 284 с. — 978-5-394-01274-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309.html>
25. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.В. Наруш, В.Ф. Буйленко, Т.А. Асеева. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2007. — 158 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9755.html>
26. Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс]: учебник / И.И. Ополченов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>
27. Пахомова, Н. Г. Организация деятельности торгового предприятия: оптовая торговля: учебное пособие / Н. Г. Пахомова. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 89 с. — ISBN 978-5-00175-069-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116164.html>
28. Саяпина, Н.Н. Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности: учебное пособие / Саяпина Н.Н., Кулик Н.А., Плохих Ю.В. — Омск: Омский государственный технический университет, 2019. — 100 с. — ISBN 978-5-8149-2808-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115410.html>
29. Таранова, И.В. Сервисология: учебник / Таранова И.В., Трухачев А.В. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — ISBN 978-5-9596-0863-7. — Текст: электронный // Цифровой

образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL:
<https://www.iprbookshop.ru/47350.html>

30. Управление финансами в сервисных организациях: учебное пособие / В.П. Чижик [и др.]. — Омск: Омский государственный технический университет, 2020. — 154 с. — ISBN 978-5-8149-2811-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL:
<https://www.iprbookshop.ru/115455.html>

31. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Г.В. Чекмарева. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 40 с. — 978-5-7782-1837-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>

32. Шамис, В. А. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие для бакалавров / В. А. Шамис, Г. Г. Левкин. — М.: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 103 с. — ISBN 978-5-4497-1816-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124163.html>