

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

по специальности подготовки:

43.02.10 «Туризм и гостеприимство»

Разработчик (и) \_\_\_\_\_

Лебедев А.В.

Утверждено ПЦК

Протокол № 1/26 от « 23 » 18 2023г.

Председатель ПЦК Земскова Земскова О.В.

Зам. директора по УВР, к.п.н., Лебедева Лебедева О.Ю.

Волоколамск - 2023

## Содержание

1. Методические указания по изучению дисциплины для студентов .....	3
2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	5
Общие рекомендации по организации самостоятельной работы.....	6
3. Методические рекомендации по оформлению презентаций.....	6
4. Перечень практических работ и методических рекомендаций по их выполнению .....	9
5. Информационное обеспечение: .....	19
Основные печатные и электронные издания.....	19
Дополнительные источники.....	20

## **1. Методические указания по изучению дисциплины для студентов**

1. Главное – стремиться выработать свой индивидуальный стиль учебно-профессиональной деятельности, то есть не обязательно быть «как все» или «копировать» действия «особо одаренных» или «успевающих» студентов. Успех в учебе можно достигать самыми разными способами. Поэтому само обучение в вузе – это и одновременно и своеобразное «экспериментирование» с самим собой, тем более, что главный предмет для любого студента – это он сам как развивающийся, самоизменяющийся и рефлексирующий «субъект учебной деятельности». В дальнейшем опыт формирования своего индивидуального стиля может стать основой формирования в себе индивидуального стиля самой профессиональной деятельности.

2. Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

1) Слушать и слышать другого человека – это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности.

2) Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука – это уже Ваша личная проблема. Постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством. Если это кажется невероятным, просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное – не обижаться на преподавателя. Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

3) Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в Вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя, попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем – это прекрасная основа для диалога, который уже после лекции на семинаре может превратиться в диалог реальный. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной.

4) Если вы с чем-то не согласны с преподавателем, то не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове – это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятия, либо, выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись.

3. Правила конспектирования на лекциях:

1) Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель, важно уловить главную мысль и основные факты.

2) Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок.

3) Использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно.

4. Правила подготовки к экзамену и корректное поведение при его сдаче:

1) Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам, чтобы Вы точно знали, где что у Вас записано.

2) Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей; это оправдывает себя лишь тогда, когда экзамен принимает преподаватель, способный оценить такой творческий подход студента.

3) Готовить «шпаргалки» полезно, но пользоваться ими рискованно. Главный смысл подготовки «шпаргалок» - это систематизация и оптимизация знаний по данному предмету. Если студент самостоятельно подготовил такие «шпаргалки», то, скорее всего, он и экзамены будет сдавать более уверенно, так как у него уже сформирована общая ориентировка в сложном материале.

4) Если преподаватель, с точки зрения студента, необъективен, то у него есть формальное право потребовать проведения экзамена с участием другого преподавателя.

Как планировать свою деятельность

1. Прежде чем выполнить любое дело, четко сформулируй цель предстоящей деятельности.

2. Подумай и хорошо осознай, почему ты это будешь делать, что тебя толкает сделать это, для чего это нужно.

3. Оцени и проанализируй возможные пути достижения цели. Постарайся учесть все варианты.

4. Выбери наилучший вариант, взвесив все условия. Обычно самый очевидный вариант не является самым лучшим.

5. Наметь промежуточные этапы предстоящей работы, хотя бы примерно определи время для каждого этапа.

6. Во время реализации плана постоянно контролируй себя и свою деятельность. Корректируй работу с учетом получаемых результатов, то есть осуществляй и используй обратную связь.

7. По окончании работы проанализируй ее результаты, оцени степень их совпадения с поставленной целью. Учти сделанные ошибки, чтобы избежать их в будущем.

Чтобы последовать всем этим советам, нужно приложить немало усилий и иметь терпение и волю. Довольно часто мы не можем победить свою лень или справиться с другими негативными характеристиками. Воспитание воли и умений сознательно регулировать свое поведение становятся очень важными задачами в процессе саморазвития студента.

## **2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в сроки, определяемые календарно-тематическим планом и расписанием занятий, учитывающими специфику направления специальности и индивидуальные особенности обучающегося.

Выдача заданий обучающимся на внеаудиторную самостоятельную работу должна сопровождаться со стороны преподавателя подробным инструктажем по ее выполнению, включающим изложение цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы и к отчету по ним, сведения о возможных ошибках и критериях оценки выполнения работ. Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на контактные часы.

В ходе выполнения заданий самостоятельной работы и при необходимости студенты могут обращаться к выдавшему задание преподавателю за дополнительной консультацией.

Внеаудиторная самостоятельная работа по усмотрению преподавателя может выполняться обучающимися индивидуально или коллективно (творческими группами).

Контроль результатов самостоятельной работы может проходить в письменной, устной или смешанной форме с представлением обучающимися презентаций, отчетов, продуктов своей творческой деятельности или путем демонстрации своих умений. В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы могут быть также использованы семинарские занятия, коллоквиумы, тестирование, выступления на конференциях, защита творческих работ и др.

Обучающиеся, не выполнившие задания и не представившие результаты самостоятельной работы, аттестуются «неудовлетворительно» и к итоговой аттестации по курсу (модулю) не допускаются.

### **Общие рекомендации по организации самостоятельной работы**

Для выполнения работы может понадобиться использовать сайты Интернет, рекомендуется обращаться только к тем сайтам, где представляется качественная экспертная информация по данной проблеме. В рекомендациях к заданиям даны их адреса и объяснения что можно и нужно использовать при подготовке ответов заданий. Если необходимо дополнительно использовать какую-либо информацию, рекомендуется предварительно получить консультацию о выборе источников информации у преподавателя.

### **3. Методические рекомендации по оформлению презентаций**

Презентация содержит от 1 до 18 слайдов. Первый слайд титульный, где прописывается тема и автор работы.

*Правила шрифтового оформления:*

1. Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек).
2. Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
3. Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.

*Правила выбора цветовой гаммы:*

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
2. Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
3. Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
4. Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

*Правила общей композиции:*

1. На полосе не должно быть больше семи значимых объектов, так как человек не в состоянии запомнить за один раз более семи пунктов чего-либо.
2. Логотип на полосе должен располагаться справа внизу (слева наверху и т. д.).
3. Логотип должен быть простой и лаконичной формы.
4. Дизайн должен быть простым, а текст – коротким.
5. Изображения домашних животных, детей, женщин и т.д. являются положительными образами.
6. Крупные объекты в составе любой композиции смотрятся довольно неважно.

Аршинные буквы в заголовках, кнопки навигации высотой в 40 пикселей, верстка в одну колонку шириной в 600 точек, разделитель одного цвета, растянутый на весь экран — все это придает дизайну непрофессиональный вид. Не стоит забывать, что на каждое подобное утверждение есть сотни примеров, доказывающих обратное. Поэтому приведенные утверждения нельзя назвать общими и универсальными правилами дизайна, они верны лишь в определенных случаях. Рекомендации по дизайну презентации Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызвала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления. Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде. Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

*Текстовая информация:*

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем; курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

*Графическая информация:*

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда; иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

– если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

*Анимация, анимационные эффекты* используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано, но не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

*Звук, звуковое сопровождение* должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации; необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышен всем слушателям, но не был оглушительным; если это фоновая музыка, то она должна не отвлекать внимание слушателей и не заглушать слова докладчика.

Чтобы все материалы слайда воспринимались целостно, и не возникало диссонанса между отдельными его фрагментами, необходимо учитывать общие правила оформления презентации.

*Единое стилевое оформление* может включать:

- определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.;
- не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3 цветов и более 3 типов шрифта;
- оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части; все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле;
- содержание и расположение информационных блоков на слайде информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
- рекомендуемый размер одного информационного блока – не более 1/2 размера слайда;
- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки – слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании – тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие



правила оформления текста. После создания презентации и её оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

#### **4. Перечень практических работ и методических рекомендаций по их выполнению**

##### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.**

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности.

Цель работы: изучить сущность понятий «деятельность», «потребность», «первичные потребности». Ознакомить с основными видами социальных потребностей.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Основные правила обслуживания потребителей.

Задание 2.

Услуга как форма.

Задание 3.

Сервис как содержание.

Задание 4.

Сервисная деятельность и самообслуживание.

Задание 5.

Сущность социально-культурных потребностей.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «сервисная деятельность», «потребность», «первичные потребности», «пирамида Маслоу», «услуга», «потребитель», «исполнитель услуги», «социальная группа», «референтная группа», «самореализация», «личностное развитие», «профессиональная сфера деятельности», «самоуважение», «уважение».

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды деятельности называют бытовыми?

2. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг?

3. Какова цель сервисной деятельности?

4. Какова цель сервисной деятельности?

5. По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?

##### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.**

Этапы развития сферы бытовых услуг в России

Цель работы: Ознакомить с этапами развития сервисной деятельности. Ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Этапы развития сферы услуг в России.

Задание 2.

Дореволюционный период сферы обслуживания.

Задание 3.

Деятельность кооперативов.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Задания и вопросы для контроля:

1. Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
2. Особенности сервисного обслуживания в сфере туризма.

### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России. Этапы развития сферы туризма.

Цель работы: Ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Ознакомить с основными этапами развития сферы туризма.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Основные отличия сферы туризма и индустрии гостеприимства.

Задание 2.

Понятие массового туризма.

Задание 3.

Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
2. Особенности сервисного обслуживания в сфере туризма.

### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.

Цель работы: Ознакомить с понятием и сущностью профессиональной деятельности в «контактной зоне». Ознакомить с особенностями дресскода предприятий сервиса.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Понятие контактной зоны.

Задание 2.

Пространство и содержание контакта.

Задание 3.

Процесс контакта между исполнителем и потребителем.

Задание 4.

Принципы визуального восприятия работника предприятия сферы услуг.

Задание 5.

Сущность эстетического аспекта восприятия.

Задание 6.

Требования, предъявляемые к дресскоду работников предприятий сферы услуг.

Методические рекомендации

Студент должен знать понятие контактной зоны, особенности работы в контактной зоне. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «контактная зона», «установление контакта», «этапы обслуживания», «принятие решения», «контактная зона», «установление контакта», «этапы обслуживания», «принятие решения».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.

2. Принципы дресскода работников сферы услуг.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».

2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

3. В чем сущность содержания контакта?

4. Почему необходим дресскод на предприятиях сферы услуг?

5. Приведите примеры конкретной организации и её фирменного стиля?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 5. Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги.

Цель работы: Ознакомить с различными видами сервисной деятельности.

Ознакомить с особенностями розничной торговли услугами.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Виды сервиса по времени его выполнения.

Задание 2.

Виды сервиса по содержанию работ.

Задание 3.

Особенности розничной торговли услугами.

Задание 4.

Сущность мерчендайзинга.

Задание 5.

Сущность деятельности по предоставлению консалтинговых услуг.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Особенности ресторанного бизнеса.
2. Особенности мерчендайзинга в России.

Задания и вопросы для контроля:

1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?
2. Назовите основные задачи системы сервиса?
3. Какие виды консалтинговых услуг вам известны?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

Цель работы: Ознакомить с основами и особенностями взаимоотношений исполнителя услуги и потребителя. Ознакомить с основами и особенностями обслуживания людей с ограниченными возможностями.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?

Задание 2.

В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

Задание 3.

Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Особенности обслуживания различных типов потребителей.
2. Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
2. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
3. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 7. Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Цель работы: Ознакомить с основами и особенностями организации обслуживания.

Ознакомить с основами и особенностями бытового обслуживания в РФ.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Сфера бытового обслуживания.

Задание 2.

Бытовое обслуживание в РФ на современном этапе.

Задание 3.

Клиенты и их потребности.

Задание 4.

Процесс принятия решения потребителем.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

2. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

3. Каковы составляющие сферы бытового обслуживания?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности и виды туров.

Цель работы: Ознакомить с деятельностью предприятий, оказывающие услуги населению. Ознакомить с понятием и сущностью формирования туров.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Общая характеристика предприятий сферы услуг.

Задание 2.

Классификация предприятий сервис

Задание 3.

Виды туров.

Задание 4.

Особенности формирования и реализации различных видов туров.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к

рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Охарактеризуйте основные туристические и экскурсионные услуги.
2. Какова роль санаторно-оздоровительных услуг в социально-экономической жизни страны?
3. Какие виды туров вы знаете?
4. Какие требования к разработке туров необходимо знать?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Культурные традиции и обычаи народов мира.

Цель работы: Ознакомить с особенностями организации обслуживания с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических

особенностей. Ознакомить с особенностями учета культурных традиций.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Роль отдыха и развлечений в формировании положительного мироощущения.

Задание 2.

Коммерческие предприятия индустрии отдыха.

Задание 3.

Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.

Задание 4.

Формы коммуникации в сфере услуг.

Задание 5.

Деловой этикет в сфере сервиса.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие формы досуговой деятельности используют на ведущих курортах?
2. Каковы особенности организации досуга в санаторно-курортных учреждениях и предприятиях гостиничного сервиса?
3. Какое значение имеет сервис в индустрии развлечений?
4. Что собой представляет анимационный сервис?
5. Перечислите основные характеристики процесса развлечения.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Морально-психологический климат в трудовом коллективе.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.

Цель работы: Ознакомить с понятием «конфликт». Ознакомить с типами конфликтных личностей в сфере сервиса.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Виды конфликтов.

Ригидный.

Задание 2.

Пути разрешения конфликтов в сфере сервиса.

Задание 3.

Современные коммуникационные техники разрешения конфликтов.

Задание 4.

Моральный аспект конфликтной ситуации.

Задание 5.

Демонстративный. Неуправляемый . «Бесконфликтный».

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Конструктивный аспект конфликта.

2. Классификация психотипов.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций?

2. Назовите основные методы определения причин конфликтного поведения.

3. Перечислите объективные причины возникновения конфликтов.

4. Как в процессе обслуживания учитывать особенности психотипа клиента?

5. Назовите способы диагностики возникновения конфликтной ситуации.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.

Тема 11. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Социально-

культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.

Цель работы: Ознакомить с категориями потребителей и особенностями их обслуживания. Ознакомить с понятием и сущностью сервисного поведения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Значение типологий потребителей услуг.

Задание 2.

Этапы взаимодействия с потребителем.

Задание 3.

Социально-культурные характеристики, их влияния на сервисное поведение.

Задание 4.

Факторы, влияющие на поведение человека.

Задание 5.

Социально- демографические характеристики потребителей.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова роль специалиста в процессе обслуживания?
2. Охарактеризуйте основные категории потребителей.
3. Как социальная принадлежность влияет на потребительское поведение?
4. Как личностные факторы влияют на потребительское поведение человека?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.

Тема 12. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.

Модели поведения потребителей.

Цель работы: ознакомить с понятием и сущностью процесса принятия решения о покупке. Ознакомить с моделями поведения потребителей.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Определение потребительской среды в сфере услуг.

Задание 2.

Клиенты и их потребности.

Задание 3.

Факторы, влияющие на покупательское поведение.

Задание 4.

Типы поведения покупателей.

Задание 5.

Классификация моделей поведения потребителей.

Задание 6.

Модель поведения конечного потребителя.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: клиент потребительского рынка, институциональные потребители, внешнее влияние, культура, референтная группа,

сложное поведение, поисковое поведение, неуверенное поведение, привычное поведение,

теория потребительского поведения.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами.
2. Типы моделей поведения потребителей.

Задания и вопросы для контроля:

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным



- клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
4. Какие характеристики моделей поведения потребителей вы могли бы перечислить?
  5. Что необходимо учитывать при характеристике комплексных моделей?

### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.

Тема 13. Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействие потребителя и исполнителя. Установление контакта.

Цель работы: ознакомить с понятием контактной зоны. Изучить правила коммуникативного взаимодействия потребителя и исполнителя.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Понятие контактной зоны.

Ролевая определенность.

Задание 2.

Пространство и содержание контакта.

Задание 3.

Процесс контакта между исполнителем и потребителем.

Задание 4.

Перцептивная сторона общения.

Задание 5.

Интерактивная сторона общения.

Задание 6.

Коммуникативная сторона общения. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «контактная зона», «бэк-офис», «фронт-офис», «сервисное взаимодействие», «интерьер офиса», коммуникация.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы .
2. Базисные факторы общения.
3. Доминантность.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

Перцептивная сторона общения.

3. Интерактивная сторона общения.

4. Коммуникативная сторона общения.

5. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия.

6. Ролевая определенность.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема 14. Внутреннее обслуживание организации.

Цель работы: ознакомить с понятием внутреннее обслуживание организации.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Составные части системы деятельности организации

Задание 2.

Задачи и функции фэсилити-менеджмента

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: внутреннее обслуживание.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Обеспечение деятельности персонала.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие основные принципы управления проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатации объектов инфраструктуры вы знаете?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема 15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала.

Цель работы: ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Обеспечение деятельности персонала.

Задание 2.

Задачи и функции фэсилити-менеджмента

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: фэсилити-менеджмент.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Какое влияние оказывает фэсилити-менеджмент на имидж организации?

Задания и вопросы для контроля:

1. Охарактеризуйте состояние фэсилити-служб в российских компаниях?

2. На что необходимо обращать внимание при планировании и оснащении офиса и рабочего места?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема 16. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.

Цель работы: ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента. ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента, ознакомить с особенностями применения новых технологий в сфере услуг. Ознакомить с особенностями применения новых технологий в сфере услуг.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Категории новой продукции

Задание 2.

Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.

Задание 3.

Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Инструменты для создания новой услуги.

2. Принципы разработки услуг

3. Процесс разработки услуги

4. Определите категории новой продукции в сфере услуг.

5. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.

6. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?

7. Почему в сфере услуг не прослеживается связь между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда?

8. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать

в новые технологии?

9. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

## **5. Информационное обеспечение:**

Основные печатные и электронные издания

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>.

2. Павлова, Г. Ю., Сервисная деятельность : учебное пособие / Г. Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2023. — 175 с. — ISBN 978-5-406-10887-1. — URL: <https://book.ru/book/947121>.

3. Изаак, С. И., Государственная политика и управление в области спорта, туризма, сервисной деятельности: сборник научных трудов II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием : сборник статей / С. И. Изаак, И. В. Федякин, ; под общ. ред. С. И. Изаак, И. В. Федякина, Коллектив авторов. — Москва : Русайнс, 2022. — 194 с. — ISBN 978-5-466-02803-4. — URL: <https://book.ru/book/948825>

#### Дополнительные источники

4. Актуальные проблемы и тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма в России : сборник статей / ; под ред. Е. Ю. Никольской, Коллектив авторов. — Москва: Русайнс, 2023. — 174 с. — ISBN 978-5-466-03531-5. — URL: <https://book.ru/book/950186>.

5. Романюк, А. В., Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта : сборник материалов / А. В. Романюк. — Москва : Русайнс, 2024. — 245 с. — ISBN 978-5-466-03791-3. — URL: <https://book.ru/book/951031>.