

Документ подписан простой электронной подписью

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Шебзухова Татьяна Федоровна Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского Высшего образования

федерального университета «СЕВЕРО - КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Дата подписания: 16.06.2023 16:03:28 Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Уникальный программный ключ: Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск 20\_\_

Методические указания для практических занятий по дисциплине ОП.01

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**Пояснительная записка.**

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

## **1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **Уметь:**

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

### **Знать:**

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,
- классификаций услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.**

**Тема:1.1. Понятие услуги. Свойства услуги.**  
Характеристика основных показателей услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое услуги?
2. Определение товара.
3. Разница между товарами и услугами.
4. Классификация услуг.
5. Основные характеристики услуг.

**Самостоятельная работа:**

1. Понятие и свойства услуги.
2. Классификация услуг.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.**

**Тема:1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.**

Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Производственные — лизинг, инжиниринг, техническое обслуживание производственного оборудования, ремонт технических коммуникаций и т. п.;
2. Потребительские — так называемые массовые услуги, ориентированные на домашнее хозяйство (поддержание в нормальном состоянии жилья и предметов длительного пользования, находящихся в нем);
3. Профессиональные — страховые, финансовые, банковские, рекламные, консультационные;
4. Распределительные — транспортно-экспедиционные, услуги связи, торговли;
5. Общественные — телевидение, радио, образование, культура.

**Самостоятельная работа:**

- 1.Структура и виды сервисной деятельности.
2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
3. Классификации типов и видов услуг.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3.**

**Тема:1.3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.**

Характеристика принципов услуг.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Обязательность предложения. В глобальном масштабе компании, производящие высококачественные товары, но плохо обеспечивающие их сопутствующими услугами, ставят себя в очень невыгодное положение.
2. Необязательность использования. Фирма не должна навязывать клиенту сервис.
3. Эластичность сервиса. Пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных.
4. Удобство сервиса. Сервис должен представляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают покупателя.
5. Информационная отдача сервиса. Руководство фирмы должно прислушиваться к информации, которую может выдать служба сервиса относительно эксплуатации товаров, об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемов сервиса конкурентов и т.д.
6. Разумная ценовая политика. Сервис должен быть не только источником дополнительной прибыли, сколько стимулом для приобретения товаров фирмы и инструментом укрепления доверия покупателей.
7. Гарантированное соответствие производства сервису. Добросовестно относящийся к потребителю производитель будет строго и жестко соразмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условия «обслужи себя сам».

#### **Самостоятельная работа:**

1. Характеристика сферы Услуг.
2. Сфера услуг на предприятии.
3. Услуга в сфере туризма.

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4.**

**Тема:1.4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.**

Характеристика основных показателей услуг.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие качества услуг.
2. Показатели качества услуг.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения.
2. Свойства услуги, показатели качества сервиса.
3. Качество услуг и его показатели.

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5.**

**Тема:1.5. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.**

Характеристика основных показателей управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Объем и состав производимой продукции, товаров и услуг;
2. Объем и состав реализуемой продукции, товаров и услуг;
3. Численность и состав обслуживаемых контингентов потребителей;
4. Трудовые ресурсы предприятия;
5. Производительность труда;
6. Формы и системы оплаты труда;
7. Расходы предприятий;
8. Доходы предприятий;
9. Финансовые ресурсы предприятий;
10. Материальные ресурсы предприятий и др.

**Самостоятельная работа:**

1. Особенности организации управления на предприятии индустрии гостеприимства и туризма.
2. Особенности организации управления на предприятии индустрии гостеприимства и туризма.
3. Управление предприятием в туризме.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6.**

**Тема:1.6. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.**

**Сегментирование рынка услуг.**

Характеристика основных показателей услуг

**Вопросы для обсуждения:**

1. Типы рисков.
2. Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.
3. Особенности сегментации рынка услуг.
4. Выбор целевого сегмента.
5. Позиционирование услуги на рынке.

**Самостоятельная работа:**

1. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения.
2. Понятие и характеристика услуг.
3. Понятие и основные характеристики услуг.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7.**

**Тема:1.7. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.**

Характеристика классификации потребностей в услугах.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
2. Сущность сервиса.
3. Цели организации сервиса.
4. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8.**

### **Тема:1.8. Виды сервисной деятельности.**

Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристика технического.
2. Характеристика технологического.
3. Характеристика информационно-коммуникативного.
4. Характеристика транспортного.
  
5. Характеристика гуманитарного сервиса.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Социально-культурный сервис и туризм.
2. Гуманитарный сервис.
3. Особенности осуществления коммуникации с применением информационно-коммуникационных технологий.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9.**

### **Тема:1.9. Классификация сервиса.**

Характеристики классификации сервиса.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Сервис как деятельность.
2. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Теория сервисной деятельности.
2. Понятие, принципы сервиса.
3. Услуги, их классификация и характеристика.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10.**

### **Тема:1.10. Основные подходы к осуществлению сервиса.**

1. Характеристики потребностей в услугах.
2. Характеристики современного сервиса

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Сервис в туризме.
2. Материальные и социально-культурные услуги.
3. Туристические услуги.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11.**

**Тема:2.1. Предоставление основных видов услуг.**

Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды туристских услуг.
2. Понятие дополнительных туристских услуг.
3. Философия гостеприимного сервиса.
4. Гостиничные услуги.
5. Виды гостиничных услуг.

**Самостоятельная работа:**

1. Виды услуг, их содержание.
2. Возмездное оказание услуг.
3. Сфера услуг.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12.**

**Тема:2.2. Формы, методы, правила обслуживания.**

Уточнение характеристик и специфики форм обслуживания.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основы организации обслуживания потребителя.
2. Формы и методы обслуживания потребителей.
3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

**Самостоятельная работа:**

1. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей.
2. Формы и методы обслуживания и организации услуг.
3. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13.**

**Тема:2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне.**

Уточнение характеристик и специфики обслуживания в контактной зоне.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Формы и методы обслуживания потребителей.
2. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
3. Основные правила обслуживания потребителей.

**Самостоятельная работа:**

1. Контактные зоны гостиничных предприятий.
2. Туристические услуги в сфере сервиса. Контактная зона.
3. Разработка сервисных процессов контактной зоны на примере туристского агентства.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14.**

**Тема:2.4. Качество услуги.**

Определения качества сервисных услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие качества услуг, основные критерии его оценки.
2. Качество сервисных услуг.
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.

**Самостоятельная работа:**

1. Управление качеством услуг в гостиничном сервисе.
2. Качество туристского обслуживания.
3. Качество услуг в сфере туризма.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15.**

**Тема:2.5. Контроль качества услуг.**

Изучение методов контроля.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Контроль и оценка качества туристского обслуживания.
2. Основные виды, формы и методы контроля.

**Самостоятельная работа:**

1. Управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Качество обслуживания и способы его регулирования в сфере гостеприимства и туризма.
3. Обеспечение качества предоставления услуг в индустрии гостеприимства.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16.**

**Тема:2.6. Социально-культурные услуги.**

Формирование новых услуг.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Туристские и экскурсионные услуги.
2. Основные направления инновационной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.
3. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
4. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма.

**Самостоятельная работа:**

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17.**

**Тема:2.7. Туристические услуги.**

Предоставление туристической услуги.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Туристическая услуга.
2. Тенденции развития современного туризма.
3. Оказания туристских услуг.

**Самостоятельная работа:**

1. Социально-культурная деятельность в туризме.
2. Роль и место гостеприимства в сфере услуг.
3. Этнокультурные особенности гостеприимства.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18.**

**Тема:2.8. Экскурсионные услуги.**

Этапы проектирования экскурсии и проектные документы

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие экскурсионных услуг.
2. Этапы подготовки экскурсии. Методика и основные этапы разработки экскурсии.
3. Подготовка технологической карты экскурсии.

**Самостоятельная работа:**

1. Экскурсионное обслуживание в рамках гостевых программ.
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства.
3. Экскурсионная деятельность в туризме.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19.**

### **Тема:2.9. Виды туров.**

Сбыт и качественный сервис по предоставлению туристических услуг.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды туризма.
2. Социально-экономические факторы развития туризма.
3. Проблемы качества туристского продукта.
4. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии.

#### **Самостоятельная работа:**

1. Познавательные туры.
2. Религиозные туры.
3. Индивидуальные туры.

### **Основная литература:**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
4. Рамендиk, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендиk, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

### **Дополнительная литература:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>