

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебурова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:05:28

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba21a4364d918e8e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное**

**образовательное учреждение высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**Методические указания по выполнению практических  
(семинарских) работ по дисциплине  
«Сервисная деятельность»  
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): «Туристическая деятельность»**

Пятигорск, 20\_\_

Методические указания предназначены для практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» студентов направления подготовки: 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туристическая деятельность». Квалификация выпускника – бакалавр.

Методические указания содержат необходимый теоретический материал по изучаемой теме, задания для выполнения работы, список рекомендуемой литературы.

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела \_\_\_\_\_

И.В. Огаркова

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Практическое занятие № 1.....	6
Практическое занятие № 2.....	7
Практическое занятие № 3.....	9
Практическое занятие № 4.....	10
Практическое занятие № 5.....	11
Практическое занятие № 6.....	13
Практическое занятие № 7.....	15
Практическое занятие № 8.....	16
Практическое занятие № 9.....	18
Практическое занятие № 10.....	20
Практическое занятие № 11.....	21
Практическое занятие № 12.....	23
Практическое занятие № 13.....	26
Практическое занятие № 14.....	27
Практическое занятие № 15.....	29
Практическое занятие № 16.....	30
Практическое занятие № 17.....	32
Практическое занятие № 18.....	33

## Введение

Дисциплина «Сервисная деятельность» осваивается студентами в 3 семестре. Часть этого времени (54 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и семинарские занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть установленных стандартом часов (27 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТИГД.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

## **Практическое занятие №1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды потребностей.**

**Цель:** Изучить сервисную деятельность как форму удовлетворения потребностей человека. Виды потребностей.

**Формируемые компетенции:** **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека играют важнейшую роль в сфере туризма.

**Теоретическая часть:** Одна из важнейших областей общественной жизни это сфера услуг, оказывающая заметное влияние на все стороны нашей деятельности.

Сфера услуг — это, с одной стороны, круг сервисных услуг, оказываемых населению, с другой — совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Цель сервисной деятельности — удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей, а результат сервисной деятельности — повышение качества жизни городского и сельского населения.

Для превращения сферы обслуживания в самостоятельную отрасль народного хозяйства необходимо решение следующих задач:

- создать достаточную материально-техническую базу для нормальной жизнедеятельности, удовлетворения исторически обусловленных потребностей человека;
- уметь использовать определенное количество жизненных средств для обеспечения развития способностей человека;
- расширить сферу общения человека не только в процессе удовлетворения потребностей, но и формирования вкусов и запросов.

Однако долгое время цель — "сферы быта" — сводилась к удовлетворению потребностей человека.

Экономика России развивалась, и вместе с ней росло и расширялось поле деятельности сферы услуг. В настоящее время основой работы конкурентоспособных сервисных организаций являются эффективные технологии обслуживания, современное оборудование, качественное сырье, высококвалифицированный персонал.

Рост экономического благосостояния России и развитие деловой экономической жизни сформировали спрос на новые виды услуг, повысили требования к качеству обслуживания потребителей.

### **Вопросы и задания:**

1. Дайте определение сфере услуг.
2. Какая цель сервисной деятельности?
3. Какие задачи необходимо решить для превращения сферы обслуживания в самостоятельную отрасль?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический

университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Развитие сервисной деятельности.**

**Цель:** Изучить социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Развитие сервисной деятельности.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно знать предпосылки возникновения сервисной деятельности для того, чтобы понимать тенденции развития.

**Теоретическая часть:** Рассматривая особенности исторического развития сервисной деятельности необходимо обозначить три больших этапа развития цивилизации — в доиндустриальном, индустриальном и формирующемся постиндустриальном обществе.

В доиндустриальном обществе (рабовладельческая, феодальная формации и ранние стадии развития капитализма) промышленность либо еще не возникла, либо давала работу намного меньшему числу людей, чем сельское хозяйство. Перепись населения, проведенная в Великобритании в 1851 году, показала, что наиболее распространенные в стране профессии — сельскохозяйственные работники и домашние слуги. Именно домашняя прислуга занимала основное место в сфере услуг.

Прислугу держали все более или менее состоятельные люди. Сложился огромный слой, даже класс людей, профессионально выполнявших функции домашних слуг иногда на

протяжении многих поколений. У этого класса сформировались свой образ жизни, традиции и привычки.

В индустриальном, т.е. зрелом капиталистическом и социалистическом, обществе, развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги. Главная задача экономики в эту эпоху — массовое производство товаров. Фабричное производство создало новую социальную среду, в которой рабочий делил обезличенное подчинение хозяину с множеством других таких же, как он, наемных работников. Механизация производства и классовая борьба постепенно привели к тому, что зарплата фабричных рабочих стала превышать плату за личную службу.

Развитие сферы услуг в индустриальном обществе происходило по двум направлениям.

### **Вопросы и задания:**

1. Какие три основные этапа развития цивилизации?
2. Кто занимал основное место в сфере услуг в доиндустриальном обществе?
3. К чему привело индустриальное общество в сфере услуг?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №3. Зарождение сферы услуг в России. Вопросы истории развития сервиса в России.**

**Цель:** Изучить Зарождение сферы услуг в России. Вопросы истории развития сервиса в России.

**Формируемые компетенции:** **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Очень важно знать основы развития сферы услуг в России для дальнейшего ее развития.

**Теоретическая часть:** Во-первых, скрытая роль служанки в домашнем хозяйстве переходит к женщине. Как показывают многочисленные социологические исследования, в современном обществе женщина тратит на ведение домашнего хозяйства во много раз больше времени, чем мужчина. В России и во многих других странах укоренилась культурная традиция, признающая ряд трудоемких видов деятельности в быту (стирка, уборка, покупки, приготовление пищи и т. п.) преимущественно «женским» занятием.

Во-вторых, многочисленные услуги, которые ранее выполнялись самими членами семьи (например, в крестьянском хозяйстве), передаются мелким фирмам и независимым частным предпринимателям. Создаются разнообразные приспособления, облегчающие домашний труд (стиральные машины, пылесосы, кухонные комбайны и т. п.), а также сеть предприятий, занятых их ремонтом и обслуживанием. В рассматриваемый период развивались бесплатные услуги образования и здравоохранения, оказывались туристические, некоторые информационные услуги, услуги учреждений культуры и искусства. Получили распространение и услуги производственного характера, обеспечивающие функционирование промышленности и сельского хозяйства (ремонт и обслуживание техники, грузовые перевозки, предоставление информации экономического и технического характера).

#### **Вопросы и задания:**

1. К кому переходит скрытая роль служанки в домашнем хозяйстве?
2. Какие занятия преимущественно считаются “женскими”?
3. Какие средства создаются для облегчения домашнего труда?

#### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

##### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

##### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;

2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;

3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

#### **Практическое занятие №4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности работы в контактной зоне.**

**Цель:** Изучить понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности работы в контактной зоне.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Понимание Контактной зоны и особенностей работы в ней крайне важно для будущих специалистов сферы гостеприимства.

**Теоретическая часть:** *Контактная зона* – место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами. В ходе обслуживания производитель, обслуживающий конкретного потребителя, и сам потребитель взаимодействуют в рамках определенной *контактной зоны*, которая в разных видах сервиса и на разных предприятиях неодинаково организована, имеет разные масштабы, действует в различной обстановке. Так, во многих случаях работник контактной зоны и потребитель сидят в помещении офиса фирмы по разные стороны служебного стола.

Главные *требования к работнику* сервиса в этом случае сводятся к следующему: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Работнику контактной зоны необходимо при любой реакции потребителя (пациента, клиента) сохранять, с одной стороны, доброжелательность, радушие, с другой — тактичность, сдержанность. В видах сервиса с ограниченным пространством контактной зоны многие поведенческие стереотипы персонала и процедуры обслуживания нормированы особенно жестко и детально.

### **Вопросы и задания:**

1. Что такое контактная зона?
2. Какие основные требования к сотруднику сервиса при работе в контактной зоне?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №5. Виды сервисной деятельности. Тенденции сервисной деятельности.**

**Цель:** Изучить виды сервисной деятельности. Тенденции сервисной деятельности.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество

процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Понимание тенденций сервисной деятельности важно для дальнейшего ее развития.

**Теоретическая часть:** Оказание услуг – широко распространенный вид деятельности. Им занимается практически любой человек. Простейшие услуги – помощь кому-либо в повседневной жизни, предоставление полезных сведений (информации) и т. п. – не требуют особых знаний и подготовки. Однако уже в древности существовали люди и целые организации, которые на профессиональном уровне предоставляли сложные, порой дорогостоящие услуги, требующие специальных знаний, профессиональных навыков и соответствующего оборудования.

В XX веке сервис превратился в крупномасштабную сферу человеческой деятельности. Сейчас более 70% промышленно развитых стран являются участниками мирового рынка услуг. Закономерности сервисной деятельности требуют детального анализа, без которого ее невозможно организовать на уровне современных требований

### **Вопросы и задания:**

1. Что такое оказание услуг?
2. Сколько процентов промышленно развитых стран являются участниками мирового рынка услуг?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.**

#### **Специфика осуществления сервисной деятельности.**

**Цель:** Изучить взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Специфика осуществления сервисной деятельности.

**Формируемые компетенции:** **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Понимание взаимоотношений специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности играют большую роль в становлении первоклассных специалистов.

**Теоретическая часть:** Особенностью труда работников сферы обслуживания является постоянное общение с заказчиками. Общение – это процесс взаимодействия конкретных людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений. Формой общения является обращение человека к человеку, например контактной зоны во многом зависит от того, как к нему обращаются клиенты. Секрет грамотного общения состоит в уважительном отношении к личности посетителя, в умении культурно взаимодействовать с ним, в процессе общения высвечиваются все достоинства и недостатки человека.

Общение начинается с выбора наилучшей линии поведения. При этом у каждого складывается первое впечатление о партнере, которое во многом определяет дальнейший ход отношений. В процессе общения это первое впечатление уточняется, а собеседники, например покупатель и продавец, корректируют свое поведение. Психологически умелое поведение позволяет достичь взаимопонимания даже по отношению к недоброжелательно настроенным посетителям. Под стилем общения на предприятиях сервиса будем понимать особенности речевых приемов работника контактной зоны в ситуации обслуживания. У многих особенно молодых работников контактной зоны большие трудности вызывает именно грамотное общение с покупателями. Это объясняется тем, что такой работник не разбирается в людях, даже зная, что нужно сказать, не умеет войти в контакт с посетителем. Сегодня работники в своем большинстве неплохо знают свойства изделий (услуг), но имеют весьма расплывчатые сведения о культуре общения с заказчиками. На культуру общения также влияет расстояние между работником и посетителем. Культура

общения зависит и от умения работника пользоваться экспрессивными (несловесными) способами взаимодействия с клиентами (мимикой, жестами).

### **Вопросы и задания:**

1. В чем заключается особенность труда работников сферы обслуживания?
2. С чего начинается общение?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

**Практическое занятие №7. Теория организации обслуживания.  
Документационное сопровождение сервисной деятельности.**

**Цель:** Изучить теорию организации обслуживания. Документационное сопровождение сервисной деятельности и деятельности. Специфика осуществления сервисной деятельности.

**Формируемые компетенции:** **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Понимание теории организации обслуживания крайне важно для будущего специалиста.

**Теоретическая часть:** Услуги как вид человеческой деятельности имеют длинную историю. Однако только в 60-х годах 20 века в западном менеджменте им стали уделять внимание. Все больше людей трудится в сфере услуг. Практически все организации оказывают услуги в той или иной степени. Для организаций, занимающихся услугами, важно понимать природу и сущность услуг, учитывать их специфику. Любая организация, занимающаяся услугами, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосвязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Неуверенность потребителей и их участие в процессе приобретения услуги всегда будут объектами пристального внимания, наряду с определением того, что фактически предлагается под видом услуг. Ключевая проблема - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Ее решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере услуг. Поскольку всегда будут существовать элементы осознанного покупательского риска в потреблении услуг, то управление в сервисной организации должно быть направлено на минимизацию этого риска.

**Вопросы и задания:**

1. Когда услугам как виду человеческой деятельности стали уделять внимание?
2. Что важно для организаций занимающихся услугами?

**Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

**Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

**Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016.

- 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

#### **Практическое занятие №8. Предприятия, оказывающие услуги населению.**

**Цель:** Изучить предприятия, оказывающие услуги населению.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно знать предприятия, оказывающие услуги населению.

**Теоретическая часть:** Отрасли сферы услуг чрезвычайно разнообразны. К сфере обслуживания относятся и *государственный сектор* (суды, биржи труда, больницы, полиция, почта, школы и т.д.), и *частный некоммерческий сектор* (музеи, благотворительные организации, церковь, благотворительные фонды и пр.), а также значительная часть *коммерческого сектора* (авиакомпании, банки, , отели, страховые компании, юридические фирмы, частнопрактикующие врачи, и т.д.).

Наряду с традиционными отраслями сферы обслуживания постоянно возникают новые службы. Появились фирмы, которые за определенную плату помогут сбалансировать бюджет, разбудят утром, отвезут на службу или подыщут новый дом, новую работу, предскажут будущее и т. п.

В сфере услуг имеется множество разнообразных предприятий. Их можно классифицировать по целому ряду признаков:

- по *типу собственности*: являются они организациями частного или государственного сектора.

- по *рынку, на котором работает фирма*: потребительский (страхование домохозяйств, розничная торговля) или рынок предприятий (обслуживание компьютерных отделов).

- по степени контактности с человеком: высокой (парикмахерские, медицинское обслуживание) и низкой контактности (химчистки, автоматизированные мойки машин), где предоставление услуг направлено на объекты.

- по способу оказания услуг: услуги могут оказывать люди (различные консультации, образование) или автоматизированные устройства (торговые автоматы, банкоматы). Первые, в свою очередь, делятся на услуги, предоставляемые высококвалифицированными специалистами (адвокатские фирмы и больницы) и не требующие специальных навыков (грузчик или уборщик).

### **Вопросы и задания:**

1. Что относится к сфере обслуживания?
2. Основная классификация предприятий сферы услуг.

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;

3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №9. Предприятия, предоставляющие услуги питания.**

**Цель:** Изучить предприятия, предоставляющие услуги питания.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно знать предприятия, оказывающие услуги питания.

**Теоретическая часть:** Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов подразделяются на:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- услуги по организации досуга;
- информационно-консультативные услуги;
- прочие услуги. [ГОСТ Р 50764-2009]

Услуги общественного питания определяются исполнителем (предприятием общественного питания) в соответствии с его типом (а для ресторанов и баров их классом) и подтверждаются органом сертификации в соответствии с государственным стандартом. Предприятия общественного питания, реализующие алкогольные, табачные изделия, обязаны иметь лицензию на этот вид деятельности.

Предприятия общественного питания обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических документах и других нормативных документах, обязательные требования к качеству услуг, безопасности их для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества. Услуги общественного питания независимо от типа предприятия должны отвечать требованиям:

- соответствия целевому назначению;
- точности и своевременности предоставления;
- безопасности и экологичности;
- эргономичности и комфортности;

- эстетичности;
- культуры обслуживания;
- социальной адресности;
- информативности.

**Вопросы и задания:**

1. На что подразделяются услуги предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания?
2. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

**Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

**Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

**Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

**Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02.Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

**Практическое занятие №10. Теория и практика сервиса с учетом национальных и природно-климатических особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учетом региональных, этнических и демографических особенностей обслуживания.**

**Цель:** Изучить теорию и практику сервиса с учетом национальных и природно-климатических особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учетом региональных, этнических и демографических особенностей обслуживания.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Эти аспекты крайне важны для будущих работников сферы гостеприимства.

**Теоретическая часть:** В отечественной практике сервиса многое связано с характером складывающейся региональной конъюнктуры, конкуренции на разных российских территориях. Отечественный рынок потребителей сервиса продолжает оставаться массовым и слабо сегментированным по групповым и индивидуальным запросам. Однако он демонстрирует многообразие характеристик в зависимости от объективных факторов, определяющих поведение людей в локальной сфере услуг. Так, на потребительское поведение влияют:

- ландшафтно-климатические и экологические условия жизни;
- этнонациональные, религиозные и другие культурные традиции;
- территориальное разделение труда и социально-экономические условия жизни людей;
- социально-стратификационные характеристики населения региона.

Российский производитель в этой ситуации должен изучить и учесть разные вкусы, привычки, предпочтения массового потребителя. Если этого не сделать, производитель может попасть впросак на первых стадиях проникновения своего продукта на рынок.

Сервисная фирма должна, прежде всего, учитывать ценностные ориентации потребителей, важнейшие этнические, религиозные и территориальные сегменты потребителей внутри страны.

**Вопросы и задания:**

1. Что влияет на потребительское поведение?
2. В чем отечественный рынок потребителей сервиса продолжает оставаться слабым?

**Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

**Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №11. Конфликты в сфере сервиса. Пути разрешения конфликтов в сфере сервиса.**

**Цель:** Изучить конфликты в сфере сервиса. Пути разрешения конфликтов в сфере сервиса.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Крайне важно умение решать и не допускать конфликтные ситуации в сфере туризма.

**Теоретическая часть:** Конфликты (от лат. conflictus — столкновение) в сфере сервиса — области, где речь идет об обслуживании потребителей, — вещь неприятная, но нередкая и даже неизбежная. Конфликты могут оказаться конструктивными, будут способствовать

улучшению дела, устранению недостатков, но могут перерасти в неконструктивные действия, привести к потере потребителя и репутации. Очень важно поэтому, чтобы персонал был подготовлен к правильному поведению в подобных ситуациях.

Как правило, причины возникновения конфликтов и их сценарий довольно типичны. В основе конфликта — ситуация, отражающая противоречия сторон, противоположные цели и средства их достижения, несовпадение интересов, стремлений людей, вовлеченных в конфликт. Эти противоречия могут проявляться и в процессе предоставления услуги, и после того как услуга была получена и использована. В этих случаях конфликт может иметь либо деловой, либо межличностный характер.

Основные причины деловых конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги:

- 1) упущения в технологии, несоблюдение сроков или других договорных условий;
- 2) необеспеченность услуг ресурсами;
- 3) низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины работников;
- 4) конфликтогенность потребителей и сотрудников;
- 5) недобросовестная реклама.

Основные причины межличностных конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги и в последующий период:

- 1) предубеждения оппонентов по отношению друг к другу;
- 2) своенравность (вызывающее поведение) оппонентов;
- 3) повышенная чувствительность, свойственная потребителю;
- 4) различия в жизненных ценностях оппонентов;
- 5) разногласия по поводу интерпретации фактов между потребителем и сотрудником сервисной организации;
- 6) расхождения по поводу целей и методов разрешения проблемы;
- 7) соревнование за превосходство друг над другом;
- 8) недопонимание (кризис общения);
- 9) невыполнение обещаний.

**Вопросы и задания:**

1. Что такое конфликт?
2. Опишите основные конфликты в сфере сервиса и предоставления услуги.

**Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

**Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №12. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.**

**Цель:** Изучить методы управления конфликтными ситуациями в организации.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Крайне важно умение управлять конфликтными ситуациями в организации.

**Теоретическая часть:** Конфликт является неотъемлемой частью деятельности организации, и поэтому необходимо уметь управлять данным явлением. Правильное

диагностирование и прогнозирование позволяет извлечь тот позитив, который заключен в самой природе конфликта. Особенно важно уметь управлять конфликтом при командном стиле организации деятельности.

К психологическим особенностям трудового коллектива, также оказывающим влияние на вероятность возникновения в нем конфликтов относится общий характер отношений сложившихся в нем. Сложная система деловых и личных отношений может быть охарактеризована с точки зрения взаимной доброжелательности, направленности на сотрудничество, готовности членов коллектива к совместному мирному урегулированию возникших проблем. Отмечается тенденция к иррадиации складывающихся в коллективе традиций общения, проявляющаяся в том, что склонность руководителя к конфликтному поведению, внесения им компонента напряженности в отношения с подчиненными, оказывает отрицательное воздействие и на их отношения между собой<sup>31</sup>.

Существуют пять основных стратегий разрешения конфликта. В основу их положена система, называемая методом Томаса - Килменна. Метод был разработан К.У. Томасом и Р.Х. Килменном в 1972 году. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой член коллектива хочет удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

1. Стиль уклонения, предполагающий уход из конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению. Обычно в этом случае человек пытается стоять в стороне от конфликта, стремится стать нейтральным. Этот стиль используется когда проблема не так важна, когда человек не хочет тратить силы на ее решение, когда человек чувствует себя неправым или когда другой человек обладает большей властью. Использование такого стиля может означать решение индивида дать конфликту возможность развиваться. При таком подходе к конфликту проигрывают обе стороны.
2. Стиль конкуренции или разрешения конфликта силой характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта, однако, без учета позиций другой стороны. Это стиль типа «выигрыш-проигрыш». Для применения данного стиля необходимо обладать властью или физическими преимуществами. Такой стиль может в отдельных случаях помочь в достижении индивидуальных целей. Он требует от человека использования волевых качеств. Однако у окружающих складывается неблагоприятное впечатление об индивиде, использующем этот стиль.
3. Стиль сотрудничества отличается как высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. При таком подходе выигрывает каждая из сторон. Часто такие индивиды считаются динамичными натурами, о которых у других складывается благоприятное мнение.
4. Стиль приспособления, побуждающий войти в положение другой стороны, представляет собой поведение, в основе которого лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего сильного интереса. Этот стиль носит типа «невыигрыш-выигрыш» носит оттенок альтруизма. Данный стиль может выражать долгосрочную стратегию в целях развития у других ориентации на кооперацию по разрешению межличностного конфликта. Данный стиль помогает в стремлении реализовать желания других.
5. Стиль компромисса заключается в таком поведении входе разрешения межличностного конфликта, которое умеренно учитывает интересы каждой из

сторон. Реализация данного стиля связана с проведением переговоров, в ходе которых каждая из сторон идет на определенные уступки. Компромисс широко используется в разрешении конфликта и те кто его использует, оцениваются окружающими в целом благоприятно. Это стиль типа «непроигрыш-невыигрыш». Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон имеет явные преимущества

### **Вопросы и задания:**

1. Опишите один из стилей решения конфликта.
2. Почему важен общий характер отношений в коллективе?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №13 Категории потребителей. Особенности обслуживания. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.**

**Цель:** Изучить категории потребителей. Особенности обслуживания. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно знать поведение потребителей.

**Теоретическая часть:** На потребительское поведение воздействуют мотивация приобретения услуг, стереотипы поведения.

В любой данный момент времени человек испытывает множество нужд: биогенных, психогенных. Биогенные потребности связаны с внутренними физиологическими состояниями. Психогенные — результат внутренней психической напряженности: нужда в признании, уважении, духовной близости и т.д. Мотив или побуждение — нужда, ставшая столь настоятельной, что осознается и заставляет человека искать пути и способы ее удовлетворения. Сервисное взаимодействие предполагает проникновение в мир потребностей, мотивов, установок личности и снятие озабоченности предоставлением услуги.

Существуют различные классификации потребностей, лежащих в основе мотивов человеческого поведения. Для работника сферы сервиса применительно к потребителю наиболее значимы теории мотивации

#### **Вопросы и задания:**

1. Что воздействует на потребительское поведение?
2. Что такое психогенные потребности?

#### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

##### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

##### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №14 Особенности поведения потребителей. Процесс принятия решения.**

**Цель:** Изучить особенности поведения потребителей. Процесс принятия решения.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно знать поведение потребителей и процесс принятия решений.

**Теоретическая часть:** Процесс покупки проходит пять основных этапов: осознание необходимости сделать покупку, поиск информации о товарах и услугах, оценка предлагаемых вариантов, решение купить и поведение после покупки.

**Стадия 1: Осознание проблемы.** Процесс покупки начинается с осознания покупателем необходимости приобретения товара или услуги, которое формируется под влиянием внутренних и внешних стимулов.

**Стадия 2: поиск информации.** Когда потребитель понимает, что потребность существует, удовлетворение этой потребности становится его целью. Если эта цель может быть достигнута с помощью покупки услуги, начинается процесс принятия решения. Сначала идет процесс поиска информации об услуге. Время, потраченное на этой стадии, может быть разным. Старшеклассники тратят много времени на выбор колледжа или университета. Однако потребитель, которому нужно почистить костюм, не думает долго о выборе химчистки. Сбор информации может осуществляться различными способами, однако, можно выделить четыре группы источников.

**Стадия 3: оценка вариантов.** Потребитель отбирает несколько потенциальных сервисных организаций и затем, прежде, чем принять окончательное решение, тщательно взвешивает выгоды и риск каждой из них. Основные критерии, которые используются при выборе услуг: цена, качество, удобство, легкий доступ, удобное расположение, репутация компании. На этой стадии происходит сравнительная оценка и ранжирование

разновидностей услуг, о которых удалось получить информацию. Потребителю нужно максимально сузить выбор, потому что большинство их ограничено во времени, энергии, способности обрабатывать информацию.

Самую большую неопределенность испытывают люди, которые используют услугу впервые.

*Стадия 4: решение о покупке.* Во многих случаях выбор услуги и обслуживающей организации ведется параллельно. Понятно, что готовность персонала помочь с выполнением услуги, его отношение, расположение фирмы и ее интерьер играют важную роль при принятии данного решения. Тем не менее между намерением купить товар и решением о покупке могут «вклиниться» еще два фактора.

*Стадия 5: реакция на покупку.* Потребители оценивают качество услуги, сравнивая то, на что они рассчитывали, с тем, что, по их мнению, они получили. Если их ожидания удовлетворены, они верят, что получили высококачественную услугу. После предоставления услуги возможен один из вариантов ее оценки.

### **Вопросы и задания:**

1. Опишите первую стадию.
2. Опишите вторую стадию.

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №15 Контактная зона как сфера реализации услуг. Особенности дизайна контактной зоны на предприятиях сервиса.**

**Цель:** Изучить контактную зону как сферу реализации услуг. Особенности дизайна контактной зоны на предприятиях сервиса.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Очень важно знать основы зоны контакта.

**Теоретическая часть:** Контактная зона – это место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами.

#### **Пространство контакта**

1. Помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей (например, салонная часть подразделений службы, съемочные залы фотографий, рабочие залы парикмахерских и пр.), должно быть функциональным и удобным, соответствовать функциональной направленности деятельности конкретного коллектива предприятия сервиса, запоминаться («бросаться в глаза») посетителям.
2. Общая атмосфера помещений должна создавать уют, чтобы посетитель мог почувствовать расслабление, отдых, чему способствуют живые цветы, аквариум, террариум.
3. Общее состояние всех помещений должно соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, быть чистым и опрятным.
4. Прилегающая к предприятию сервиса территория должна быть благоустроена, озеленена и иметь удобный подход и подъезд к предприятию; желательно иметь стоянку для автотранспорта. Вокруг предприятия сервиса, прежде всего, его фасадной части, должно быть хорошее освещение: исправное, с чистыми лампами, желательно со светящимися элементами витрин, витражами и проч.
5. Если предприятие сервиса находится на заводской или ведомственной территории, оно должно соответствовать архитектурному ансамблю окружающих строений.
6. Предприятие сервиса должно иметь привлекательное рекламно-художественное оформление (вывеску) с обозначением своей функциональной принадлежности.
7. Интерьер помещения должен отвечать современным эстетическим нормам, оформлен в соответствии с художественным вкусом. Элементы интерьера воспитывают художественно-эстетические вкусы у посетителей и сотрудников,

вливают на общий рост культуры, что проявляется в рациональном сочетании привлекательного внешнего вида с функциональным назначением.

### **Вопросы и задания:**

1. Что такое контактная зона?
2. Какие бывают пространства для контакта?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

**Цель:** Изучить внутреннее обслуживание организации.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Очень важно знать внутреннее обслуживание организации.

**Теоретическая часть:** По временным параметрам сервис разделяется на **предпродажный** и **послепродажный**, а **послепродажный** в свою очередь – на **гарантийный** и **послегарантийный** по чисто формальному признаку: бесплатно (в первом случае) или за плату (во втором) производятся предусмотренным сервисным перечнем работы. Формальность здесь проявляется в том, что стоимость работ, запасных частей и материалов в гарантийный период входит в продажную цену или стоимость иных (послегарантийных) услуг.

**Предпродажный сервис** связан с подготовкой изделия к представлению потенциальному или реальному покупателю. Предпродажный сервис всегда бесплатен. Его можно разбить на два вида деятельности: информирование покупателей и подготовка изделия к демонстрации потенциальному покупателю.

При покупке сложного оборудования послепродажное обслуживание изделий является одним из основных критериев выбора продавца потребителем. В таких отраслях, как производство электронно-вычислительной техники, автоматического оборудования для легкой промышленности и средств дальней связи отмечается постоянный рост доходов от послепродажного обслуживания.

**Послепродажный сервис** делится на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатный – гарантийный и за плату – послегарантийный. Расширение гарантийных обязательств, получивших наибольшее распространение в автомобилестроении, заставляет производителей предусматривать значительные расходы на текущий ремонт в гарантийный период, включая их в продажную стоимость товара или в иные послегарантийные услуги.

### **Вопросы и задания:**

1. Что такое предпродажный сервис?
2. Что такое послепродажный сервис?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/

Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

11. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;

2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;

3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

#### **Практическое занятие №17 Разработка новых услуг. Создание новых услуг.**

**Цель:** Изучить разработку новых услуг. Создание новых услуг.

**Формируемые компетенции:** ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**Актуальность темы:** Важно понимать разработку новых услуг, а так же их создание.

**Теоретическая часть:** Разработка и создание услуг – это очень важный шаг в создании ценности и удовлетворения потребителя. Можно определить, что процесс покупки услуги как «любое событие, в котором потребитель вступает в контакт с любой стороной организации и получает впечатление о качестве услуги». В процессе покупки услуги потребитель получает или «создает» представление о сервисной фирме. Наиболее важные процессы покупки услуги – это те, в течение которых услуга поставляется потребителю. В эти процессы вовлечен потребитель, поставщик услуги (сотрудник), система поставки услуги, физическое окружение и, конечно, сама услуга, которая является действием или исполнением поставщиком услуги и/или оборудованием системы поставки. Очевидно, что когда так много поставлено на процесс обслуживания, его нельзя оставить на волю судьбы; процесс покупки услуги и все, что с ним связано, должно быть тщательно разработано, спланировано и реализовано. Другими словами, услуги, система поставки услуг и материальные свидетельства должны быть тщательно разработаны, а поставщики услуг должны быть хорошо подготовленными для оказания услуги.

### **Вопросы и задания:**

1. Дайте характеристику разработке и созданию услуг.
2. Что является наиболее важным процессом?

### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

#### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

#### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

#### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.
4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

### **Практическое занятие №18 Новые технологии в сфере услуг.**

**Цель:** Изучить новые технологии в сфере услуг.

**Актуальность темы:** Важно знание новых технологий в сфере услуг.

**Теоретическая часть:** Каждый день мы узнаем о новых достижениях науки и техники: пересадка искусственных органов, клонирование, оптическое волокно, кредитные карточки, компакт-диски, автоматизированный перевод с иностранных языков, беспроводные системы связи, геновая инженерия, обучение на расстоянии, космический туризм. Новые технологии влияют на нашу жизнь и деятельность предприятий, производящих товары и услуги.

**Новые технологии** -это практическое применение науки к любой человеческой деятельности, ресурсы и знания, необходимые для достижения практических целей. Это технологии освоения космоса и защиты окружающей среды, производственные технологии, медицинские и коммуникационные технологии. Естественно, все эти технологии влияют на нашу жизнь и деятельность предприятий, производящих товары и услуги. Однако самое сильное влияние на процессы предоставления и разработки услуг оказывают информационные технологии.

Служащий инвестиционного банка и хирург используют различную информацию и информационные технологии и следует разным принципам своей профессии, а также соответствующим законам. Очевидно, что эти две группы различных специалистов применяют совершенно разные технологические процессы, однако и в том и в другом случае они полагаются на информационные технологии.

#### **Вопросы и задания:**

1. Что такое новые технологии?
2. Как новые технологии влияют на нашу жизнь?

#### **Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**

##### **Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. Текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

##### **Дополнительная литература:**

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (28.02.2018).

##### **Учебно-методическая литература:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02. Туризм.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине по дисциплине «Сервисная деятельность» предназначены для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

4. Электронный курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.02 Туризм.

**Интернет-ресурсы:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»