

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 21.09.2023 09:42:07

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba3f58486412a1c8ef96f

**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
для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной
деятельности»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»,
«Инновационные технологии в гостиничной деятельности»
*(для очной формы обучения)***

Пятигорск, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Методические рекомендации по изучению литературы

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Список рекомендуемой литературы

Введение

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в сфере сервиса и технологий гостиничной деятельности. В процессе её студенты должны приобрести умения получать и систематизировать знания, оперировать их базовыми понятиями, свободно высказывать свои мнения, суждения, умозаключения, грамотно вести полемику.

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов;
- подготовка к практическому занятию
- подготовка к собеседованию.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Сервис и технологии гостиничной деятельности» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговой оценке по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) оценку самостоятельной работы в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями оценки самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля проверка индивидуального задания, конспекта статей.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование компетенций

Методические рекомендации по изучению литературы

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Цель: ознакомиться с понятиями «сервисная деятельность», «потребность», «первичные потребности».

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Темы для конспектирования.

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Цель: ознакомить с понятием «социальная потребность».

Форма контроля СРС: конспектирование, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России

Цель: ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Форма контроля СРС: тестирование, конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Деятельность кооперативов в России».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К', 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;

4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной деятельности в «контактной зоне».

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Оформление контактной зоны»

Задание 2. Составить план оформления контактной зоны.

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.
2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.
2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.
3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО « Анти Плагиат».

Тема 5. Виды гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с различными видами сервисной деятельности.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать перечень предприятий сервиса региона КМВ.

Задание 2. Подготовить материал к теме: «Особенности видов сервиса».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.
2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.
2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.
3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с основами и особенностями взаимоотношений исполнителя услуги и потребителя.

Форма контроля СРС: опрос, конспект.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Технологии обслуживания».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К', 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писарева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 7. Теория организации обслуживания

Цель: ознакомить с основами и особенностями организации обслуживания.

Форма контроля СРС: опрос, конспект.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Закон о защите прав потребителей».

Рекомендуемая литература:**1.1 Перечень основной литературы:**

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 8. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения

Цель: ознакомить с понятием «конфликт».

Форма контроля СРС: опрос, конспектирование.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;

3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Особенности профессионального поведения в сфере сервиса».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 9. Категории потребителей и особенности их обслуживания

Цель: ознакомить с категориями потребителей и особенностями их обслуживания.

Форма контроля СРС: опрос, конспектирование, презентация.

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов;
3. подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Этика и психология взаимоотношений в

трудовом коллективе и в общении с потребителем».

Задание 2. Подготовить материал на тему «Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 10. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения

Цель: ознакомить с понятием и сущностью процесса принятия решения о покупке.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Подготовка презентации.

Задания для срс:

Задание 1. Написать сообщение на тему «Основные психологические принципы

взаимоотношения с клиентом».

Задание 2. Подготовить материал по теме: «Виды конфликтов и способы их разрешения».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К`, 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
3. Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».