

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 21.05.2025 14:52:48

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине

«Сервисная деятельность»

для направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом**

Пятигорск, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. Цель и задачи освоения дисциплины	2
2. Наименование практических занятий	2
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	3
Практическое занятие 1. Зарождение и развитие услуг в древности	6
Практическое занятие 2. История развития сервиса в России	7
Практическое занятие 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	8
Практическое занятие 4. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	9
Практическое занятие 5. Классификация и виды сервисной деятельности	10
Практическое занятие 6. Разновидности услуг и их характеристика	11
Практическое занятие 7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	12
Практическое занятие 8. Формы и методы обслуживания потребителей.	13
Практическое занятие 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	14
Практическое занятие 10. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания	15
Практическое занятие 11. Специфика осуществления сервисной деятельности	16
Практическое занятие 12. Воздействие культуры на поведение потребителя	17
Практическое занятие 13. Основы законодательства в сфере сервиса	18
Практическое занятие 14. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг	19
Практическое занятие 15. Конфликты в сфере сервиса	20
Практическое занятие 16. Методы управления конфликтными ситуациями в организации	21

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Сервисная деятельность» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

Цель изучения дисциплины:

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных и туристских услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
Тема 1. История развития сервиса в России	
1.	Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
2.	Вопросы истории развития сервиса в России. Современный рынок услуг России: проблемы развития.
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	
3.	Иерархия потребностей по А.Маслоу.
4.	Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности	
5.	Разновидности услуг и их характеристика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
6.	Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.
Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	
7.	Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.
8.	Формы и методы обслуживания потребителей. Основные этапы процесса обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне
Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	
9.	Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-психологические типы потребителей.
10.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности	
11.	Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.
12.	Воздействие культуры на поведение потребителя. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
Тема 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг	
13.	Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг.
14.	Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг
Тема 8. Конфликты в сфере сервиса	
15.	Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.
16.	Методы управления конфликтными ситуациями в организации.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Зарождение и развитие услуг в древности

Цель работы: ознакомить с особенностями зарождения и формирования сферы услуг в государствах древнего мира.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
2. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
3. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Технология работы

Ответить на вопросы:

1. Что такое деятельность? Каковы основные виды деятельности? Что такое сервисная деятельность?
2. В чем заключается специфика сервисной деятельности?
3. Какие сферы охватывает сервисная деятельность?
4. Что такое услуга?
5. Каковы основные различия между товаром и услугой?
6. Какова роль сервисной деятельности в жизни людей?
7. Что такое труд как работа в сфере услуг?
8. В чем выражается ценность труда, т.е. практическая деятельность в сфере услуг?

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 2. История развития сервиса в России

Цель работы: сформировать представление о поэтапном развитии сферы услуг в России.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Рынок услуг и его особенности.
3. Покупательский риск в сфере услуг.
4. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

Технология работы

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Цель работы: научить организовать процесс обслуживания клиентов с применением новейших технологий обслуживания.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Современный рынок услуг России: проблемы развития.
2. Обсуждение различных видов сервиса.
3. Обсуждение предприятий, работающих в сфере сервиса.

Технология работы

1. Проведите самостоятельное исследование соотношения потребления товаров и сервисных услуг своей семьи за 2 недели.
2. Технология этого исследования включает в себя следующие этапы:
 - создание таблицы из трех колонок. В первой укажите дату потребления (покупки) товара или услуги, во второй – название и стоимость приобретенного товара и, наконец, в третьей – название и стоимость сервисной услуги;
 - сравнение сведений в абсолютных числах и процентных отношениях;
 - наглядное отображение полученных данных в форме графика или диаграммы;
 - анализ полученных результатов.
3. Проанализируйте, изменятся ли ваши результаты, если проводить подобное исследование:
 - в течение месяца;
 - в разные времена года;
 - на разных широтах.Дайте письменный аргументированный ответ.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 4. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

Цель работы: изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в сфере туризма.
2. Потребление и проблема развития потребностей человека.
3. Удовлетворение потребностей. Пути и формы удовлетворения потребностей в цивилизованном обществе.

Технология работы

1. Практическая работа на тему «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг»
2. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги:
 1. Бытовые.
 2. Пассажирского транспорта.
 3. Связи.
 4. Жилищно-коммунальные.
 5. Учреждений культуры.
 6. Физической культуры и спорта.
 7. Медицинские.
 8. Правового характера.
 9. Банков.
 10. В системе образования.
 11. Торговли и общественного питания.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

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

Практическое занятие 5. Классификация и виды сервисной деятельности

Цель работы: изучение классификаций потребностей в услугах, выделение специфики.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Разновидности услуг и их характеристика.
2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Технология работы

1. Творческое задание «Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности» предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия).
2. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать потребности:
 1. По функциональному назначению.
 2. По субъекту.
 3. Местного и временно проживающего населения.
 4. По источникам удовлетворения.
 5. По частоте возникновения.
 6. По сезонности.
7. Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 6. Разновидности услуг и их характеристика

Цель работы: изучение обслуживания потребителей, выделение специфики.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Виды сервисной деятельности.
2. Материальные услуги.
3. Социально-культурные услуги.
4. Образовательные услуги.

Технология работы

1. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию и задачи-ситуации, охарактеризовать:
Формы обслуживания.
 1. В стационарных условиях.
 2. С выездом на дом.
 3. Бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя.
 4. С использованием обменных фондов товаров.Технологию стационарного сервиса.
 1. Обслуживание специалистом по сервису.
 2. Самообслуживание.Ответную реакцию на услуги.
 1. Отсутствие жалоб.
 2. Отсутствие претензий о нарушениях потребительских прав.
 3. Отсутствие судебных исковых заявлений.
 4. Применение показателей результативности услуги (выборка, лабораторные методы).Конкретную документацию (договор, квитанцию и т.д.).
 1. Наименование, местонахождение исполнителя.
 2. Вид услуги
 3. Цена услуги.
 4. Используемые материалы.

5. Отметка об оплате потребителем.
6. Дата приема и исполнения заказа.
7. Гарантийные сроки.
8. Специфика услуг.
9. Должность и подпись лица, принявшего заказ; подпись потребителя, сдавшего заказ.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

Цель работы: получить представление об особенностях оформления контактной зоны предприятий сферы сервиса.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
3. Профессионализм персонала.
4. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.

Технология работы

1. Подготовить видеопрезентацию на тему: «Оформление контактной зоны на предприятиях сферы сервиса» (по выбору).

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 8. Формы и методы обслуживания потребителей

Цель работы: сформировать комплекс знаний, умений и навыков студентов, связанных с использованием современных форм и методов обслуживания потребителей.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

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

Технология работы

1. Рассмотреть организационно-технологические аспекты сервиса, а именно:
 - а) Особенности ресторанного бизнеса.
 - б) Особенности гостиничного бизнеса.
 - в) Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга.
 - г) Особенности сервиса на пассажирском транспорте и т.д.
2. Подготовить презентацию об анализируемом рынке услуг.
3. Охарактеризовать особенности труда работника анализируемого рынка услуг и ответить на вопрос: «В чем заключается его профессионализм?»
4. Смоделировать ситуацию поведения персонала в описываемой сфере, чтобы можно было сказать о нем, что он профессионал.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

Цель работы: овладеть основными приемами, направленными на установление прочных взаимоотношений специалиста по сервису и туризму и клиента с целью повышения эффективности деятельности туристского предприятия в условиях жесткой конкуренции.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Культура сервиса.
2. Психологические аспекты сервисной деятельности.
3. Этические и эстетические основы сервисной деятельности.
4. Деловой этикет работника сервиса.

Технология работы

Деловая игра.

1. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
2. Восприятие информации по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления.

3. Структура телефонного разговора.

4. Проблемные ситуации в разговоре по телефону.

Задание для деловой игры. Показать умение разговаривать по телефону в определенной ситуации. Разыгрывается несколько ситуаций из практики сферы сервиса.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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

2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 10. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания

Цель работы: получить представление о правилах обслуживания потребителей туристских услуг на уровне воспроизведения.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Воздействие культуры на поведение потребителя.
2. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
3. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.

Технология работы

Студенты выполняют задание коллективно, предварительно сформировав группу из трех человек. Выбирают предприятие (сервисную организацию) результатом труда которого является услуга. Используя метод наблюдения и контент-анализа

необходимо изучить и проанализировать деятельность предприятия по следующим пунктам:

1. Виды сервиса, виды услуг и их характеристика;
2. Целевая аудитория;
3. Конкурентная ситуация на рынке (аналогичные предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их характерные особенности);
4. Культура сервиса соответствующего предприятия и ее составляющие;
5. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа или при оказании услуги.
6. В чем заключается этическая культура сервиса: профессиональная этика в профессиональной деятельности, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.
7. Какими нормативными документами руководствуется данное предприятие по обслуживанию клиентов и регулированию отношений в сервисной деятельности;
8. Составить анкету, направленную на потребителей услуг соответствующего предприятия с целью выявления качества предоставляемого сервиса.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 11. Специфика осуществления сервисной деятельности

Цель работы: закрепление теоретических знаний и приобретения практических навыков в области сервисной деятельности организации.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Охарактеризуйте работу персонала гостиничного предприятия с точки зрения клиентированного подхода.
2. Поясните механизмы, принципы клиентированных технологий в гостиничном сервисе.
3. Проанализируйте правила и условия приёма, размещения, обслуживания клиентов предприятия с точки зрения клиентированного подхода.

Технология работы

1. Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации.
2. Правила управления эмоциями сотрудников гостиницы.
3. Активизация получения жалоб: бесплатные телефонные линии.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 12. Воздействие культуры на поведение потребителя

Цель работы: уметь интерпретировать мотивы при выборе гостиницы, работать с различными целевыми группами.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
2. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.
3. Работа с корпоративными клиентами.
4. Особенности VIP-обслуживания

Технология работы

1. Дайте краткую характеристику востребованных видов услуг: медицинские услуги (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги; гостиничные услуги.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 13. Основы законодательства в сфере сервиса

Цель работы: формирование у студентов представления о современном состоянии нормативной правовой базы, регулирующих общественные отношения в сфере сервиса, приобретение умений и навыков работы с современными нормативными правовыми актами, регулирующих деятельность сервисных предприятий.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности.

2. Проблемы качества и безопасности услуг.

Технология работы

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?
2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.
3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг.
4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг.
5. Опишите существующие технические документы на услуги.
6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 14. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг

Цель работы: закрепить навыки разрешения конфликтных и любых нестандартных ситуаций в сервисных организациях, овладеть приемами общения исполнителя услуги с потребителем.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Организация претензионной работы в отеле.
2. Порядок составления претензии.
3. Правила оформления ответа на претензию.
4. Приемы, применяемые для предотвращения конфликтных ситуаций.

Технология работы

1. Вы работаете в гостинице менеджером службы приема гостей. Менеджер службы регистрации и размещения гостей должен уметь управлять персоналом в нестандартных ситуациях, работать с жалобами и претензиями клиентов, принимать по ним решения
2. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Петровой Елены Алексеевны на неубранные после выезда предыдущих гостей пепельницы. Составьте письменный ответ на жалобу

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

Практическое занятие 15. Конфликты в сфере сервиса

Цель работы: овладеть основными знаниями о системе методов и приемов благоприятного разрешения психологического конфликта.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
2. Конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.
3. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации

Технология работы

Работа над кейсом:

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация - материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;

2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);

3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях», была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 16. Методы управления конфликтными ситуациями в организации

Цель работы: научиться эффективно управлять конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия с клиентом.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
2. Виды и исходы конфликтов.
3. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).

Технология работы

Практическая работа: подобрать три конфликтные ситуации и применить различные модели разрешения конфликта.

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

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

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»
для студентов направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом**

Пятигорск, 2025

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2.Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

Методические рекомендации по работе с учебной литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях)

дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста:**

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связанное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого

предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
3. Структура и виды сервисной деятельности
4. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
5. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

6. Основы организации сервисной деятельности
7. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
8. Организация обслуживания потребителей услуг
9. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
10. Основные правила обслуживания населения
11. Качество услуг и обслуживание
12. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
13. Эффективность сервисной деятельности
14. Этика и психология сервисной деятельности
15. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
16. Виды конфликтов и способы их разрешения
17. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
18. Структура сферы услуг
19. Классификации типов и видов услуг.
20. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
21. Понятие «сервисное общество».
22. Определение ценности услуги.
23. Определение потребительской среды в сфере услуг.
24. Клиенты сферы услуг и их потребности.
25. Контактная зона и ее характеристики.
26. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
27. Работа с жалобами потребителей услуг.
28. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
29. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
30. Методы определения показателей качества оказания услуг.
31. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
32. Разработка и создание новых услуг.
33. Жизненный цикл услуги.
34. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
35. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
36. Этапы развития сферы услуг в России.
37. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем
38. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
39. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
40. Сводные и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая

позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса

- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.

- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с

задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
2. Формирование корпоративной культуры в сфере сервиса и туризма.
3. Особенности организации послепродажного обслуживания.
4. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
5. Жизненный цикл услуги и его значение для сервисного производства.
6. Культура сервиса как часть культуры общества.
7. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
8. Традиционные и инновационные службы сервиса.
9. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
10. Ответственность предпринимателей за нарушение антимонопольного законодательства.
11. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
12. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
13. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России.
14. Использование новых концепций в подготовке профессиональных кадров для индустрии туризма.
15. Рынок морских и речных круизов.
16. Пути разрешения конфликтов в туристской деятельности. Международный опыт.
17. Анализ роли туристских дестинаций в развитии международного туризма.
18. Использование инновационных концепций в развитии туристского региона.
19. Гостеприимство как элемент качественного обслуживания.
20. Сервисная деятельность при оказании информационных услуг.

Методические рекомендации по подготовке к экзаменам

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме курсовой работы (проекта)

Максимальная сумма баллов по курсовой работе (проекту) устанавливается в 100 баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

<i>Рейтинговый балл</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Контроль самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

Перечень дополнительной литературы

1. 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
2. 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
3. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность».
4. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

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

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».