



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Сервисная деятельность

Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис

Волгодонск 2023

Автор:

доцент кафедры СКС и ГД, канд. психол. наук С.В. Евецкая

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к экзамену, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	8
Вопросы к экзамену	9
Практические задания.....	11
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	13
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16

Введение

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системы научных знаний о содержании, структуре сервисной деятельности, о требованиях, которые они предъявляют к работникам сферы услуг

Задачи дисциплины:

- формирование теоретических знаний о содержании и специфике сервисной деятельности, практической направленности сервисной деятельности.
- формирование практических навыков самостоятельно ориентироваться в многообразии сервисных услуг, учитывать их специфику предоставления потребителю;
- формирование умений использовать полученные практические знания с целью совершенствования сервисной деятельности и оказания услуг

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное

психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов для устного опроса

- Трансформации в сфере обслуживания в XVIII в.
2. Особенности развития сферы сервиса в XIX в.
 3. Основные характеристики сферы быта и услуг начала XX в.
 4. Особенности развития сфер сервиса за рубежом
 5. Исторические факторы, определившие специфику российского сервиса.
 6. Проблемы, с которыми сталкивается Россия на пути к сервисному обществу.
 7. Соотношение понятий «сервис», «обслуживание» и «услуга».
 8. Сервисная деятельность как особая разновидность деятельности человека.
 9. Понятие «контактной зоны» в сервисной деятельности.
 10. Понятие услуги, основные характеристики услуг.
 11. Услуги в обществах древнего мира.
 12. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
 13. Услуги и сервисная деятельность в обществе Нового времени.
 14. Услуги и сервисная деятельность в современном мире.
 15. Роль системы образования в формировании специалистов сферы сервиса
 16. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме.
 17. Деловое общение в профессиональной деятельности работника сферы сервиса
 18. Социально-культурный сервис, как вид профессиональной деятельности
 19. Транспортный сервис, как вид профессиональной деятельности
 20. Технологический сервис, как вид профессиональной деятельности
 21. Информационный сервис, как вид профессиональной деятельности
 22. Сфера быта и услуг в России в XVIII в.
 23. Особенности развития сферы быта и услуг в России в первой половине XIX в. – начале XX в. (до 1917 г.)
 24. Развитие сферы бытовых услуг в период с 1917 – 1939 гг.
 25. Сфера быта и услуг в 1940 – первой половине 1960-х гг.
 26. Развитие советского сервиса во второй половине 1960 – первой половине 1980-х гг.
 27. Развитие советского сервиса в годы перестройки.
 28. Развитие сервиса в России в 1990-е – начало XXI в, современное состояние.
 29. Виды современного сервиса и подходы к его осуществлению
 30. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма.
 31. Значение сервиса в реализации потребностей личности.
 32. Качество услуг с точки зрения потребителя
 33. Исторический опыт России в развитии сервиса.
 34. Объективная обусловленность возникновения и развития сервисной деятельности.
 35. Влияние сервиса на социальную среду.
 36. Реклама как вид сервисной деятельности.
 37. Методы совершенствования сервисной деятельности.
 38. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
 39. Сервис как система обеспечения комфортной жизнедеятельности людей.
 40. Сфера сервиса как способ удовлетворения общественных потребностей

Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Сервис, как особый вид деятельности
2. Сервисная деятельность: понятие, задачи, функции.
3. Соотношение понятий «сервис», «обслуживание» и «услуга».
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
5. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Виды услуг.
6. Услуга как полезное действие, ее социальная роль. Виды услуг по принципу вещественности, невещественности
7. Понятие услуги. Классификация услуг по функциональной направленности
8. Виды сервисной деятельности по отраслевой принадлежности
9. Виды сервиса по Г.А. Аванесовой
10. Позиционирование сервисных услуг
11. Развитие сервиса в мировом историческом процессе
12. Развитие сферы услуг и сервисной деятельности в российском обществе
13. Общая характеристика социально-культурного сервиса
14. Общая характеристика технического и технологического сервиса
15. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей потребителя
16. Понятие «обслуживания» в сервисной деятельности
17. Формы и методы обслуживания населения.
18. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
19. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне
20. Факторы, влияющие на покупательское поведение
21. Процесс принятия решения потребителем: специфические аспекты покупки услуг
22. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение
23. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги
24. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
25. Маркетинговые коммуникации в сервисной деятельности.
26. Культура сервиса и этические основы сервисной деятельности.
27. Сервисная деятельность: понятие о стиле обслуживания потребителей, основные правила обслуживания.
28. Профессиональные способности работника сферы сервиса
29. Мотивация деятельности работника сферы сервиса
30. Персонал, как основное звено в сервисной деятельности
31. Условия и средства труда специалиста сферы сервиса.
32. Профессионально-значимые качества и свойства специалиста сферы сервис
33. Требования потребителей к предприятиям сферы сервиса.
34. Особенности предоставления сервисных услуг в туризме.
35. Турист, как потребитель услуг, факторы, влияющие на выбор отдыха
36. Особенности предоставления сервисных услуг в гостиницах.
37. Характеристика послепродажного сервисного обслуживания.
38. Характеристика сервисной деятельности в сфере досуга.
39. Сервисная деятельность в ресторанном бизнесе.
40. Особенности предоставления сервисных услуг на предприятиях автосервиса
41. Особенности предоставления сервисных информационных услуг.
42. Понятие «качества сервисных услуг»
43. Факторы, определяющие качество услуг.
44. Стандартизация в управлении качеством услуг
45. Оценка конкурентоспособности сервисных услуг
46. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг
47. Значение сервисной деятельности в условиях современной России.
48. Психологические и организационно-психологические аспекты сервисной деятельности.

49. Современная культура сервиса: этические и эстетические аспекты сервисной деятельности.
50. Сервис как система обеспечения комфортной жизнедеятельности людей

Практические задания по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Составьте кодекс речевого поведения специалиста социально-культурного сервиса. При этом постарайтесь учесть психологический, этический, этикетный и языковой компоненты.

2. В рекламном агентстве возникла следующая ситуация: несвоевременное выполнение заказа на полиграфическую продукцию рекламного характера в типографии вследствие поломки оборудования. Подготовьте речь, которая сгладит возникшую конфликтную ситуацию с клиентом, опираясь на принципы этики и с использованием речевых этикетных формул.

3. Выберите конкретные предприятия сферы сервиса реально существующие на рынке услуг г. Волгодонска. Если бы Вы работали на данных предприятиях, какими способами, методами, мерами привлекали клиентов к пользованию новыми видами услуг.

4. Часто, получая какую-то услугу, потребитель пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы потребителя не «отпугнуть», не обидеть его?

5. Выделите сферы практической деятельности, с которыми будет связана сервисная деятельность в будущем.

6. Изложите свою точку зрения: «Почему еще до начала предоставления услуги необходимо выявить потребности потребителя».

7. Приведите примеры организации контактной зоны на предприятиях сервиса г. Волгодонска.

8. Предложите способы мотивации потребителей турфирмы

9. Предложите способы мотивации потребителей предприятия общественного питания

10. Предложите способы мотивации потребителей гостиницы.

11. Изложите требования к работнику контактной зоны.

12. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «демонстрирует уверенную форму поведения, он может вступать в спор с менеджером, умеет аргументировать свою позицию, может проявлять упрямство, недоверчиво относится к менеджеру. Разговор о деле ведет жестко, пытается произвести впечатление на менеджера собственной важностью, ссылается на конкуренцию и знание ситуации на рынке»

13. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «старается переспорить менеджера, демонстрирует свои исключительные знания, старается научить его работе, хвастается владением информацией, выдвигает неуместные возражения, пытается уличить менеджера в некомпетентности»

14. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «очень разговорчивый, обладает развитым чувством юмора, доброжелателен, расположен к контакту с менеджером, легко идет на контакт, достаточно доверчив, его легко убедить, приведя веские аргументы»

15. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «застенчивый, постоянно сомневается; проявляет беспокойство, подозрительность, ему бывает трудно принять решение, он склонен искать недостатки в товаре или услуге, даже приняв решение, сомневается в его правильности»

16. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «обычно отвечает на вопросы односложно, либо вообще молчит. Создается впечатление, что он все время о чем-то думает, проявляет озабоченность выбором, необщителен, критичен, часто отвечает вопросом на вопрос»

17. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «на каждое ваше предложение, такой потребитель готов привести множество аргументов, почему этот товар или услуга ему не подходят. Он недоверчив, подозрителен, считает, что его хотят обмануть, не любит риск, любую перемену рассматривает как угрозу; чаще всего настроен негативно».

18. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «часто вступает в споры с менеджером, быстро раздражается, проявляет агрессивность, легко впадает в гнев, его легко обидеть. Склонен к победе любой ценой, считается только со своим мнением»

19. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «видит в менеджере, прежде всего человека, который может принести ему пользу. Потребитель настроен конструктивно, заинтересован, решителен, уверен в себе, ориентирован на приобретение товара или услуги. В процессе взаимодействия с менеджером он задает вопросы о компании, продукте, услуге, проявляет умение слушать».

20. Спрос на туристские и гостиничные услуги подвержен сезонным колебаниям. Предложите, каким образом снизить этот фактор в центрах загородного отдыха г. Волгодонска.

21. Клиент гостиницы выразил недовольство предоставленным номером, так как, по его мнению, он не соответствует требованиям к категории номера. Согласно договору клиент был размещен в номер класса «апартамент», однако площадь его составляет 30 м², отсутствует электрическая плита для приготовления пищи. Прав ли клиент?

22. Какими ресурсами, позволяющими развивать сервисную сферу, обладает Ростовская область

23. Объясните выражение В. Даля «Услуга, что хлеб-соль: дело взаимное».

24. Выберите конкретные предприятия сферы сервиса реально существующие на рынке услуг г. Волгодонска. Предложите мероприятия, которые могут позволить повысить качество предоставляемых услуг.

25. Сформулируйте правила, которым следует придерживаться при работе с жалобами потребителей.

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
по дисциплине «Сервисная деятельность»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис**

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1. Сервисные услуги и их классификация

Основные вопросы:

1. Понятие услуги
2. Состав и структура сферы услуг
3. Общероссийские классификаторы услуг населению
4. Виды сервисной деятельности по отраслевой принадлежности
5. Комплексная классификация услуг
6. Позиционирование сервисных услуг
7. Индивидуализация потребления сервисных услуг

Практические задания:

1. Выберите конкретные предприятия сферы сервиса реально существующие на рынке услуг г. Волгодонска. Если бы Вы работали на данных предприятиях, какими способами, методами, мерами привлекали клиентов к пользованию новыми видами услуг.
2. Часто, получая какую-то услугу, потребитель пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы потребителя не «отпугнуть», не обидеть его?
3. Объясните выражение В. Даля «Услуга, что хлеб-соль: дело взаимное».

Темы докладов, сообщений: 7, 10

Занятие 2. Организация обслуживания потребителей

Основные вопросы:

1. Понятие «обслуживания».
2. Понятие о стиле обслуживания клиентов.
3. Стандарты обслуживания
4. Формы и методы обслуживания населения.
5. Требования потребителей к предприятиям сферы сервиса.
6. Понятие «контактной зоны».
7. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне
8. Факторы, влияющие на покупательское поведение
9. Процесс принятия решения потребителем: специфические аспекты покупки услуг
10. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение
11. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги
12. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги
13. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.

Практические задания:

1. Изложите требования к работнику контактной зоны.
2. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «демонстрирует уверенную форму поведения, он может вступать в спор с менеджером, умеет аргументировать свою позицию, может проявлять упрямство, недоверчиво

относится к менеджеру. Разговор о деле ведет жестко, пытается произвести впечатление на менеджера собственной важностью, ссылается на конкуренцию и знание ситуации на рынке»

3. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «старается переспорить менеджера, демонстрирует свои исключительные знания, старается научить его работе, хвастается владением информацией, выдвигает неуместные возражения, пытается уличить менеджера в некомпетентности»

4. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «очень разговорчивый, обладает развитым чувством юмора, доброжелателен, расположен к контакту с менеджером, легко идет на контакт, достаточно доверчив, его легко убедить, приведя веские аргументы»

5. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «застенчивый, постоянно сомневается; проявляет беспокойство, подозрительность, ему бывает трудно принять решение, он склонен искать недостатки в товаре или услуге, даже приняв решение, сомневается в его правильности»

6. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «обычно отвечает на вопросы односложно, либо вообще молчит. Создается впечатление, что он все время о чем-то думает, проявляет озабоченность выбором, необщителен, критичен, часто отвечает вопросом на вопрос»

7. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «на каждое ваше предложение, такой потребитель готов привести множество аргументов, почему этот товар или услуга ему не подходят. Он недоверчив, подозрителен, считает, что его хотят обмануть, не любит риск, любую перемену рассматривает как угрозу; чаще всего настроен негативно».

8. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «часто вступает в споры с менеджером, быстро раздражается, проявляет агрессивность, легко впадает в гнев, его легко обидеть. Склонен к победе любой ценой, считается только со своим мнением»

9. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «видит в менеджере, прежде всего человека, который может принести ему пользу. Потребитель настроен конструктивно, заинтересован, решителен, уверен в себе, ориентирован на приобретение товара или услуги. В процессе взаимодействия с менеджером он задает вопросы о компании, продукте, услуге, проявляет умение слушать».

Темы докладов, сообщений: 9, 17

Занятие 3. Гостиничный сервис и его особенности

Основные вопросы:

1. История возникновения гостиничного дела. Развитие гостиничного сервиса в России.
2. Индустрия туризма и гостеприимства, их взаимосвязь.
3. Гостиничное дело: круг профессий.
4. Гостиничное предприятие: понятие и классификация.
5. Структура гостиничного предприятия
6. Характеристика основных служб гостиницы
7. Организация и предоставление гостиничных услуг, обслуживание гостей.
8. Персонал, как основное звено в гостиничном бизнесе

Практические задания:

1. Спрос на туристские и гостиничные услуги подвержен сезонным колебаниям. Предложите, каким образом снизить этот фактор в центрах загородного отдыха г. Волгодонска.

2. Клиент гостиницы выразил недовольство предоставленным номером, так как, по его мнению, он не соответствует требованиям к категории номера. Согласно договору клиент был размещен в номер класса «апартамент», однако площадь его составляет 30 м², отсутствует электрическая плита для приготовления пищи. Прав ли клиент?

3. Предложите способы мотивации потребителей гостиницы.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Ссылка	Автор	Название	Издательство	Вид издания	Год издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид ресурса
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература								
1	Резник, Г. А	Сервисная деятельность	М. : ИНФРА-М	учебник	2018.	0	http://znaniyum.com/catalog/product/967867	Электронный ресурс
2	Романович, Ж.А	Сервисная деятельность	Москва : Дашков и Ко,	учебник	2018.	0	URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155	Электронный ресурс
3	Руденко, Л.Л.	Сервисная деятельность	М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	Учебное пособие	2018	0	URL: http://www.iprbookshop.ru/99368.html	Электронный ресурс
Дополнительная литература								
1	Свириденко, Ю. П.	Сервисная деятельность	М. : ИНФРА-М	Учебное пособие	2017	0	http://znaniyum.com/catalog.php?bookinfo=760143 .	Электронный ресурс
2	Манюхин, И.С.	Сервисная деятельность	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет,	Конспект лекций	2014	0	http://www.iprbookshop.ru/29794.html	Электронный ресурс
3	Назаркина, В.А.	Сервисная деятельность. Практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	Учебное пособие	2014	0	http://www.iprbookshop.ru/45014.html	Электронный ресурс
4	ред. Б.И. Штейнгольца	Сервисная деятельность	Новосибирск : НГТУ	Учебное пособие	2013	0	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143	Электронный ресурс