Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

Порядок выполнения учебных работ

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству.

Основание разработки: Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Показатель	Часы
Общий объём	82
Учебные занятия и практики	64
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	12
Обязательная часть	64
Вариативная часть	18

Распределение по семестрам: 3 семестр — 82 ч..

Промежуточная аттестация: Экзамен (семестр 3).

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные потребности.

Цель работы: изучить сущность понятий «деятельность», «потребность», «первичные потребности».Ознакомить с основными видами социальных потребностей.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Основные правила обслуживания потребителей.

Задание 2.

Услуга как форма.

Задание 3.

Сервис как содержание.

Задание 4.

Сервисная деятельность и самообслуживание.

Задание 5.

Сущность социально-культурных потребностей.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «сервисная деятелньость», «потребность», «первичные потребности», «пирамида Маслоу», «услуга», «потребитель», «исполнитель услуги», «социальная группа», «референтная группа»,«самореализация», «личностное развитие», «профессиональная сфера деятелньости», «самоуважение», «уважение».

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие виды деятельности называют бытовыми?
2. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг?
3. Какова цель сервисной деятельности?

4.Какова цель сервисной деятельности?

5.По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Этапы развития сферы бытовых услуг в России

Цель работы: Ознакомить с этапами развития сервисной деятельности. Ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Этапы развития сферы услуг в России.

Задание 2.

Дореволюционный период сферы обслуживания.

Задание 3.

Деятельность кооперативов.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
2. Особенности сервисного обслуживания в сфере туризма.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России. Этапы развития сферы туризма.

Цель работы: Ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Ознакомить с основными этапами развития сферы туризма.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Основные отличия сферы туризма и индустрии гостеприимства.

Задание 2.

Понятие массового туризма.

Задание 3.

Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о деятельности кооперативов, различные оценки их деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Выявите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
2. Особенности сервисного обслуживания в сфере туризма.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.

Цель работы: Ознакомить с понятием и сущностью профессиональной деятельности в «контактной зоне». Ознакомить с особенностями дресскода предприятий сервиса.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Понятие контактной зоны.

Задание 2.

Пространство и содержание контакта.

Задание 3.

Процесс контакта между исполнителем и потребителем.

Задание 4.

Принципы визуального восприятия работника предприятия сферы услуг.

Задание 5.

Сущность эстетического аспекта восприятия.

Задание 6.

Требования, предъявляемые к дресскоду работников предприятий сферы услуг.

Методические рекомендации

Студент должен знать понятие контактной зоны, особенности работы в контактной зоне. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «контактная зона», «установление контакта», «этапы обслуживания», «принятие решения», «контактная зона», «установление контакта», «этапы обслуживания», «принятие решения».

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.

2. Принципы дресскода работников сферы услуг.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
3. В чем сущность содержания контакта?
4. Почему необходим дресскод на предприятиях сферы услуг?
5. Приведите примеры конкретной организации и её фирменного стиля?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 5. Виды сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. Консалтинговые услуги.

Цель работы: Ознакомить с различными видами сервисной деятельности.

Ознакомить с особенностями розничной торговли услугами.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Виды сервиса по времени его выполнения.

Задание 2.

Виды сервиса по содержанию работ.

Задание 3.

Особенности розничной торговли услугами.

Задание 4.

Сущность мерчендайзинга.

Задание 5.

Сущность деятельности по предоставлению консалтинговых услуг.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Особенности ресторанного бизнеса.
2. Особенности мерчендайзинга в России.

Задания и вопросы для контроля:

1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?
2. Назовите основные задачи системы сервиса?
3. Какие виды консалтинговых услуг вам известны?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6.

Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

Цель работы: Ознакомить с основами и особенностями взаимоотношений исполнителя услуги и потребителя. Ознакомить с основами и особенностями обслуживание людей с ограниченными возможностями.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?

Задание 2.

В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

Задание 3.

Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1.Особенности обслуживания различных типов потребителей.

2.Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Задания и вопросы для контроля:

1.Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?

2.Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?

3.Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 7. Теория организации обслуживания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Цель работы: Ознакомить с основами и особенностями организации обслуживания. Ознакомить с основами и особенностями бытового обслуживания в РФ.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Сфера бытового обслуживания.

Задание 2.

Бытовое обслуживание в РФ на современном этапе.

Задание 3.

Клиенты и их потребности.

Задание 4.

Процесс принятия решения потребителем.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

2. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

3. Каковы составляющие сферы бытового обслуживания?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности и виды туров.

Цель работы: Ознакомить с деятельностью предприятий, оказывающие услуги населению. Ознакомить с понятием и сущностью формирования туров.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4.

Задание 1.

Общая характеристика предприятий сферы услуг.

Задание 2.

Классификация предприятий сервис

Задание 3.

Виды туров.

Задание 4.

Особенности формирования и реализации различных видов туров.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Охарактеризуйте основные туристические и экскурсионные услуги.

2. Какова роль санаторно-оздоровительных услуг в социально-экономической жизни страны?

3. Какие виды туров вы знаете?

4. Какие требования к разработке туров необходимо знать?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Культурные традиции и обычаи народов мира.

Цель работы: Ознакомить с особенности организации обслуживания с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей. Ознакомить с особенности учета культурных традиций.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Роль отдыха и развлечений в формировании положительного мироощущения.

Задание 2.

Коммерческие предприятия индустрии отдыха.

Задание 3.

Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.

Задание 4.

Формы коммуникации в сфере услуг.

Задание 5.

Деловой этикет в сфере сервиса.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие формы досуговой деятельности используют на ведущих курортах?
2. Каковы особенности организации досуга в санаторно-курортных учреждениях и предприятиях гостиничного сервиса?
3. Какое значение имеет сервис в индустрии развлечений?
4. Что собой представляет анимационный сервис?
5. Перечислите основные характеристики процесса развлечения.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Морально-психологический климат в трудовом коллективе.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.

Цель работы: Ознакомить с понятием «конфликт». Ознакомить с типами конфликтных личностей в сфере сервиса.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Виды конфликтов.

Ригидный.

Задание 2.

Пути разрешения конфликтов в сфере сервиса.

Задание 3.

Современные коммуникационные техники разрешения конфликтов.

Задание 4.

Моральный аспект конфликтной ситуации.

Задание 5.

Демонстративный. Неуправляемый . «Бесконфликтный».

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Конструктивный аспект конфликта.
2. Классификация психотипов.

Задания и вопросы для контроля:

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций?
2. Назовите основные методы определения причин конфликтного поведения.
3. Перечислите объективные причины возникновения конфликтов.
4. Как в процессе обслуживания учитывать особенности психотипа клиента?
5. Назовите способы диагностики возникновения конфликтной ситуации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.

Тема 11. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.

Цель работы: Ознакомить с категориями потребителей и особенностями их обслуживания. Ознакомить с понятием и сущностью сервисного поведения.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5.

Задание 1.

Значение типологий потребителей услуг.

Задание 2.

Этапы взаимодействия с потребителем.

Задание 3.

Социально-культурные характеристики, их влияния на сервисное поведение.

Задание 4.

Факторы, влияющие на поведение человека.

Задание 5.

Социально- демографические характеристики потребителей.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова роль специалиста в процессе обслуживания?

2. Охарактеризуйте основные категории потребителей.

3. Как социальная принадлежность влияет на потребительское поведение?

4. Как личностные факторы влияют на потребительское поведение человека?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.

Тема 12. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Модели поведения потребителей.

Цель работы: ознакомить с понятием и сущностью процесса принятия решения о покупке.Ознакомить с моделями поведения потребителей.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Определение потребительской среды в сфере услуг.

Задание 2.

Клиенты и их потребности.

Задание 3.

Факторы, влияющие на покупательское поведение.

Задание 4.

Типы поведения покупателей.

Задание 5.

Классификация моделей поведения потребителей.

Задание 6.

Модель поведения конечного потребителя.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: клиент потребительского рынка, институциональные потребители, внешнее влияние, культура, референтная группа, сложное поведение, поисковое поведение, неуверенное поведение, привычное поведение, теория потребительского поведения.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами.
2. Типы моделей поведения потребителей.

Задания и вопросы для контроля:

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

4.Какие характеристики моделей поведения потребителей вы могли бы перечислить?

5.Что необходимо учитывать при характеристике комплексных моделей?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.

Тема 13. Контактная зона как сфера реализации услуг. Коммуникативное взаимодействия потребителя и исполнителя. Установление контакта.

Цель работы: ознакомить с понятием контактной зоны. Изучить правила коммуникативного взаимодействия потребителя и исполнителя.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6.

Задание 1.

Понятие контактной зоны.

Ролевая определенность.

Задание 2.

Пространство и содержание контакта.

Задание 3.

Процесс контакта между исполнителем и потребителем.

Задание 4.

Перцептивная сторона общения.

Задание 5.

Интерактивная сторона общения.

Задание 6.

Коммуникативная сторона общения. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: «контактная зона», «бэк-офис», «фронт-офис», «сервисное взаимодействие», «интерьер офиса»,коммуникация.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы .

2. Базисные факторы общения.

3. Доминантность.

Задания и вопросы для контроля:

1. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».

2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

Перцептивная сторона общения.

3. Интерактивная сторона общения.

4. Коммуникативная сторона общения.

5. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия.

6. Ролевая определенность.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема 14. Внутреннее обслуживание организации.

Цель работы: ознакомить с понятием внутреннее обслуживание организации.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Составные части системы деятельности организации

Задание 2.

Задачи и функции фэсилити-менеджмента

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: внутреннее обслуживание.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Обеспечение деятельности персонала.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие основные принципы управления проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатации объектов инфраструктуры вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема 15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента. Обеспечение деятельности персонала.

Цель работы: ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Обеспечение деятельности персонала.

Задание 2.

Задачи и функции фэсилити-менеджмента

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: фэсилити-менеджмент.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Какое влияние оказывает фэсилити-менеджмент на имидж организации?

Задания и вопросы для контроля:

1. Охарактеризуйте состояние фэсилити-служб в российских компаниях?
2. На что необходимо обращать внимание при планировании и оснащении офиса и рабочего места?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема 16. Разработка и создание новых услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Новые технологии в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество.

Цель работы: ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента. ознакомить с понятием фэсилити-менеджмента, ознакомить с особенностями применения новых технологий в сфере услуг. Ознакомить с особенностями применения новых технологий в сфере услуг.

Порядок выполнения работы:

1.Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Категории новой продукции

Задание 2.

Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.

Задание 3.

Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Инструменты для создания новой услуги.
2. Принципы разработки услуг
3. Процесс разработки услуги
4. Определите категории новой продукции в сфере услуг.
5. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.
6. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?
7. Почему в сфере услуг не прослеживается связь между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда?
8. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
9. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. –

URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155 . – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2019. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497

Дополнительная литература:

1. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02723-9. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы

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

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