



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.В.05. Сервисная деятельность

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

*год начала подготовки: 2021*

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Комиссаренко Л.Я.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



## 1. Практические занятия

Практические формы занятий – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

*Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:*

- 1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов, их теоретическую подготовку с практической;
- 2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;
- 3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;
- 4) формировать у студентов интерес исследовательской деятельности;
- 5) осуществлять диагностику и контроль знаний студентов по отдельным разделам и темам программы.

*Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:*

- научность;
- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей студенческой группы и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой студентов.

### Тематика и содержание практических занятий

#### ***Практическое занятие № 1.***

**Тема 1.** Введение в предмет. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека



Содержание: Тезаурус сервисной деятельности. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом

Вопросы для обсуждения:

1. Сервисная услуга и ее общая характеристика.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
4. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.

***Практическое занятие №2***

**Тема 2. Сущность и классификация услуг**

Содержание: Классификация услуг в сервисе

Вопросы для обсуждения:

1. Разновидность услуг и их характеристика.
2. Состав и структура сферы услуг. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
3. Классификация услуг по функциональной направленности.
4. Общероссийские классификаторы услуг населению.
5. Классификация услуг по отраслевому принципу.
6. Комплексная классификация услуг

***Практическое занятие №3***

**Тема 4. Факторы потребления и психологическая культура сервиса**

Содержание: изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность

Вопросы для обсуждения

1. Психологические особенности общения как средства коммуникации.
2. Психика: понятие о психических процессах и состояниях человека.
3. Свойства психического отражения при общении.
4. Стратегии поведения потребителей.
5. Классификация темперамента и особенности личности людей с различными типами темпераментов.

***Практическое занятие №4***

**Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Культура общения работников с клиентами**

Содержание: Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения сотрудника).

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальная и невербальная коммуникация.



2. Коммуникативные барьеры.
3. Методы развития коммуникативных способностей.
4. Виды, правила и техники слушания.
5. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

### **Методические указания по написанию рефератов**

Реферат — письменная работа, выполняемая обучающимся в течение длительного срока (от одной недели до месяца).

Реферат (от лат. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат отвечает на вопрос — что содержится в данной публикации (публикациях).

Однако реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности.

В настоящее время, помимо реферирования прочитанной литературы, от обучающегося требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. Тему реферата может предложить преподаватель или сам обучающийся, в последнем случае она должна быть согласована с преподавателем.

В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

#### **Структура реферата:**

1. Титульный лист.
2. Оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.



5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.

6. Приложение может включать графики, таблицы.

7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

### **Этапы работы над рефератом.**

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;

2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;

3. Устное сообщение по теме реферата.

### **Требования, предъявляемые к оформлению реферата**

Объемы рефератов колеблются от 8-10 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

– поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,

– в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,

– дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т. д.

## **Тематика и содержание самостоятельной работы**

### **Самостоятельная работа по ОП.В.05. Сервисная деятельность**

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

**Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания. Культура общения работников с клиентами**



**Содержание:** составить тезаурус по данной теме с использованием основной и дополнительной литературы. Подготовить презентацию на тему: «Культура общения работников служб гостиницы клиентами». Подготовить реферат и защитить с презентацией (групповая работа).

**Примерная тематика рефератов:**

- 1 Сервисная услуга и ее общая характеристика.
- 2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- 3 Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
- 4 Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
- 5 Классификация видов сервисной деятельности.
- 6 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
- 7 Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
- 8 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
- 9 Специфика рынка услуг.

**3.Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.**

**Основные источники:**

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. <https://www.book.ru/book/930748>
2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>
3. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2022. — 282 с. — ISBN 978-5-406-08846-3. — URL: <https://book.ru/book/941151>
4. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>

**Дополнительные источники:**



1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415579>

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>