

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 03.04.2023 10:40:20  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 23 » 03 2023 г.



**Сервисная деятельность**

Методические указания по подготовке к практическим занятиям  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
всех форм обучения

Курск 2023

УДК 338.467.6:338.48

Составитель А.А. Колупаев

Рецензент

Доктор исторических наук, доцент Н.Е. Горюшкина

Сервисная деятельность: методические указания по подготовке к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» всех форм обучения/ Юго- Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. – Курск, 2023. – 26 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность»

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 15.12.2017. Формат 60x84 1/16.  
Усл.печ. л. 1,4. Уч.изд.л. 1,3. Тираж 100 экз. Заказ 110 Бесплатно.  
Юго-Западный государственный университет.  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

## ВВЕДЕНИЕ

В мировой рыночной экономике наряду с рынками товаров, капиталов, рабочей силы существует рынок услуг, представляющий собой сложную систему, основной задачей которой является удовлетворение потребностей населения в услугах. В основе рынка услуг лежит обширная и быстро растущая часть мирового хозяйства — сфера сервиса. В мировой экономике сфера сервиса выступает главным фактором повышения уровня качества жизни.

Опыт всех промышленно развитых стран, накопленный в XX веке, позволяет сделать достаточно достоверный прогноз: дальнейшее развитие России, переход к новейшим технологиям эпохи постиндустриального общества неизбежно повлечет за собой расширение сферы услуг, формирование так называемой сервисной экономики («экономики услуг»). Глубокое теоретическое изучение сущности сервиса, формирование понятийного аппарата позволят обеспечить успешное социально-экономическое развитие данной отрасли.

Методические рекомендации предназначены для студентов и магистров, изучающих дисциплину «Сервисная деятельность». Понимание теоретических основ сервисной деятельности является необходимой базой для квалифицированного решения ее конкретных практических задач, которые изучаются в других, прикладных учебных курсах студентами и магистрантами.

Методические рекомендации призваны рационализировать процесс изучения дисциплины, повысить уровень профессиональной подготовки студентов. Для успешного осуществления сервисной деятельности необходимы выработка стратегии, анализ и прогноз развития сервисной деятельности, который зависит от ситуации в экономике, в политической среде, от культурных традиций, психологии потребителя и т. п. Поэтому современная отечественная сервисология формируется усилиями представителей многих наук — прежде всего экономистами, философами, психологами и социологами.

## СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРА)

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по учебной дисциплине «Технология гостиничной деятельности» может состоять из нескольких частей.

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания, включая тестовые задания, с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Примерная продолжительность – до 20 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 10 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, в том числе и тестовые задания, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Затем идет обсуждение результатов. Если Практическое занятие должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – до 15 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Примерная продолжительность – 5 минут.

## СЕМИНАР КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

*Семинар* – форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины.

Семинар – метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для обучающихся главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар – активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

Главное, что обеспечивает успех семинара, – интерес аудитории к обсуждаемым проблемам. Исходя из того, что семинар в колледже является групповым занятием под руководством преподавателя, его основные задачи состоят в том, чтобы:

- углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы;
- проверить эффективность и результативность самостоятельной работы студентов над учебным материалом в аудитории;
- выработать умение формулировать, обосновывать и излагать собственное суждение по обсуждаемому вопросу, умение отстаивать свои взгляды.

Наиболее распространены семинарские занятия трех видов:

*Обязательные компоненты семинара:*

Цель:

Порядок и методика выполнения заданий

Темы докладов, сообщений, рефератов

План проведения семинара: Обоснование темы семинара, постановка проблемы и цели. Представление индивидуальных заданий в форме сообщения. Обсуждение рассматриваемых вопросов и представленных сообщений. Выполнение практических заданий и их взаимопроверка. Подведение итогов семинара.

Рекомендуемые источники информации.

Основу плана составляют учебные вопросы, которые должны обсуждаться на семинаре. Если семинар проводится методом развернутой беседы, вопросы плана семинара должны соответствовать следующим требованиям:

- быть проблемными по форме, т.е. вскрывать какие-то важные для данной темы противоречия;
- охватывать суть проблемы;
- не повторять дословно формулировок соответствующих пунктов плана лекции и программы курса, учитывать научную и профессиональную направленность студентов;
- полностью охватывать содержание семинарской темы или тот аспект, который выражен в формулировке обсуждаемой проблемы.

#### *Этапы подготовительной работы*

Определение роли и задачи для каждого студента на семинаре (подготовка реферата, выступления и т.п.), объем и порядок работы, предусмотреть, какие и когда потребуются источники по каждому вопросу, какой материал подготовить для обоснования, какие дополнительные материалы можно будет привлечь, где их найти. 2. Работа по сбору и ознакомлению с рекомендуемой литературой. Углубленная работа с конспектом: еще раз внимательно прочитать конспект, произвести его разметку (подчеркнуть заголовки, выделить наиболее важные цитаты и т.п.), составить план выступления.

Заключительное слово преподавателя определяется содержанием семинара и может содержать:

- оценку выступления каждого студента и группы в целом;
- оценку уровня обсуждения вопросов в целом;
- краткое содержание существа обсуждаемых проблем, их теоретическое и методическое значение;
- ответы на вопросы, которые не получили должного освещения в ходе семинара;
- оценку сильных и слабых сторон выступлений;
- пожелания по подготовке к очередному семинару.

#### *Виды семинарских занятий, особенности их проведения*

В педагогической практике используются следующие виды семинаров. *Традиционные семинары* – один из наиболее распространенных видов занятий. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения того или иного предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийным и терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим

приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления.

*Семинар-беседа* – вопрос-ответная форма, используется для обобщения пройденного материала. Здесь используется простая процедура. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель комментирует. Таким образом, материал актуализируется студентами и контролируется преподавателем.

*Семинар-конференция* – студенты выступают с докладами, которые обсуждаются всеми участниками под руководством преподавателя. Это самая распространенная форма семинара. В профессиональном обучении семинар целесообразно строить в контексте изучаемой специальности, связывая теоретические вопросы с практикой работы специалиста.

*Семинар-дискуссия* – упор здесь делается на инициативе студентов в поиске материалов к семинару и активности их в ходе дискуссии. Важно, чтобы источники информации были разнообразными, представляли различные точки зрения на проблему, а дискуссия всегда направлялась преподавателем.

Проблемный семинар ведется через дискуссии. Особенностью проблемного семинара является сочетание «мозгового штурма» и «творческой дискуссии», индивидуальной и групповой работы, как на этапе подготовки, так и во время его проведения. На семинаре не только не запрещаются, но и приветствуются критические замечания и вопросы.

Основой проблемного семинара является создание проблемной ситуации, которая ставится заблаговременно (не менее чем за 7-10 дней).

*Семинар-учебно-ролевая игра*. Для проведения игры заранее определяются вопросы для обсуждения, примерно 2-3, и критерии оценки выступлений. Затем группа разбивается на 2 или 3 подгруппы в зависимости от характера материала.

Главное внимание при этом уделяется, прежде всего, качеству информации, ее научности, значимости, доступности и занимательности. Завершается семинар подведением итогов.

## СОДЕРЖАНИЕ КУСА

### Тема 1. Становление и развитие сервисной деятельности

Природа и характер сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Виды сервисной деятельности. Особенности сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Особенности становления и развития сервисной деятельности в России.

## **Тема 2. Социально-культурная сфера и культура сервиса**

Характеристика социально-культурного сервиса и сферы культурной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Прогрессивные формы обслуживания. Культурасервиса и культура обслуживания. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности культуры общения работника «контактной зоны». Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Роль интерьера в культуре сервиса.

## **Тема 3. Классификация услуг**

Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.



#### **Тема 4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности в России**

Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование видов деятельности.

#### **Тема 5. Характеристика инноваций в сервисной деятельности**

Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.

#### **Тема 6. Особенности функционирования отдельных групп услуг**

Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

#### **Тема 7. Сервисная деятельность в гостиницах**

Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса. Типы современных гостиниц. Разновидности гостиниц.

Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Общая характеристика служб гостиницы. Службаэксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания службы приема и размещения. Порядок регистрации и размещения гостей. Правила расчета платы за проживание. Обслуживание в гостиничных номерах.

## **Тема 8. Характеристика туристской деятельности**

Основные понятия и определения туристской деятельности. Рекреационные основы туризма. Мотивация программного туризма. Развлекательные туры. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм.

## **ТЕМАТИКА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### *Семинарское занятие 1*

#### **Становление и развитие сервисной деятельности**

##### *П л а н :*

1. Природа и характер сервисной деятельности.
2. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
3. Виды сервисной деятельности. Особенности сферы сервиса.
4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
5. Особенности становления и развития сервисной деятельности в России.

##### *Р е ф е р а т ы :*

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Особенности сферы сервиса.

##### *Л и т е р а т у р а :*

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

## *Семинарское занятие 2*

### **Социально-культурная сфера и культура сервиса**

#### *П л а н :*

1. Характеристика социально-культурного сервиса и сферы культурной деятельности.
2. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
3. Прогрессивные формы обслуживания.
4. Культура сервиса и культура обслуживания.
5. Понятие «контактной зоны», особенности культуры общения работника «контактной зоны».
6. Психология процесса обслуживания.
7. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
8. Роль интерьера в культуре сервиса.

#### *Р е ф е р а т ы :*

1. Социально-культурный сервис и сфера культурной деятель-

ности.

2. *Прогрессивные формы обслуживания.*
3. *«Контактная зона», особенности культуры общения работника «контактной зоны».*
4. *Психология процесса обслуживания.*

#### ***Л и т е р а т у р а :***

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

### ***Семинарское занятие 3***

#### **Классификация услуг**

##### ***П л а н :***

1. Состав и структура сферы услуг.
2. Классификация услуг по функциональной направленности.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Классификация услуг по отраслевому принципу.
5. Комплексная классификация услуг.

##### ***Р е ф е р а т ы :***

1. *Классификация услуг по Ф. Котлеру.*
2. *Классификация статистически учитываемых услуг.*
3. *Отраслевая классификация услуг.*
4. *Классификация услуг по функциональной направленности.*
5. *Общероссийские классификаторы услуг.*

### ***Литература:***

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

### ***Семинарское занятие 4***

## **Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности в России**

### ***П л а н :***

1. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
2. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.
3. Качество услуги в сервисной деятельности.

4. Стандартизация в управлении качеством услуг.
5. Сертификация в управлении качеством услуг.
6. Лицензирование видов деятельности.

### ***Рефераты:***

1. *Международные стандарты ISO серии 9000-2000.*
2. *Правовая основа обеспечения качества услуг.*
3. *Система сертификации.*

### ***Литература:***

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

## *Семинарское занятие 5*

### **Характеристика инноваций в сервисной деятельности**

#### *П л а н :*

1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
2. Особенности жизненного цикла услуги.
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
4. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.

#### *Р е ф е р а т ы :*

1. *Франчайзинг, как форма предпринимательской деятельности.*
2. *Технологии мерчандайзинга.*

#### *Л и т е р а т у р а :*

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

## *Семинарское занятие 6*

### **Особенности функционирования отдельных групп услуг**

***П л а н :***

1. Сфера бытового обслуживания населения.
2. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
3. Характеристика досуговых услуг.
4. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания.
5. Международная торговля услугами.
6. Особенности организации послепродажного обслуживания.
7. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

***Р е ф е р а т ы :***

1. *Сфера бытового обслуживания населения.*
2. *Группы предприятий потребительских услуг.*
3. *Международная торговля услугами.*

***Л и т е р а т у р а :***

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.



**Семинарское занятие 7 Сер-  
висная деятельность в гостиницах***Пл*

***ан:***

1. Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса.
2. Типы современных гостиниц.
3. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса.
4. Общая характеристика служб гостиницы.
5. Процесс обслуживания службы приема и размещения.
6. Порядок регистрации и размещения гостей.
7. Правила расчета платы за проживание.
8. Обслуживание в гостиничных номерах.

***Рефераты:***

1. *Типы современных гостиниц.*
2. *Служба эксплуатации номерного фонда.*

***Литература:***

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

## Семинарское занятие 8

### Характеристика туристской деятельности

#### *П л а н :*

1. Основные понятия и определения туристской деятельности.
2. Рекреационные основы туризма.
3. Мотивация программного туризма.
4. Развлекательные туры.
5. Деловой туризм.
6. Спортивный туризм.
7. Обучающие туры.
8. Семейный туризм.

#### *Р е ф е р а т ы :*

1. *Виды услуг, входящие в туристическую программу.*
2. *Комплексное обслуживание туристов.*

#### *Л и т е р а т у р а :*

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=496155](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155). — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=573384](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384). — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с. доступа: по подписке. — URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497). — Текст : электронный.

#### **Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий**

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты и т.п.) тем, что он представляет

собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;
- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

**Тест** – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем

пройденного учебного материала.

### ***Виды тестовых заданий***

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развернутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

### **Закрытое тестовое задание**

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуются пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

### **Открытое тестовое задание**

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

### **Тестовое задание на установление правильной последовательности**

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

### **Тестовое задание на установление соответствия**

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

**Эффективность** тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий. Нередко время тестирования для различных дисциплин устанавливается одинаковым на основании некоторого стандарта, не принимая во внимание специфику конкретной дисциплины и ее раздела.

### **Указания по подготовке к зачету**

Формой итогового контроля знаний и умений, полученных в процессе изучения дисциплины является зачет.

Зачет дает возможность преподавателю:

- выяснить уровень освоения студентами учебной программы дисциплины;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике. Для успешной подготовки к промежуточной аттестации студентам необходимо вновь обратиться к пройденному материалу. Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем, либо указана в рабочей программе по дисциплине.

При подготовке к промежуточной аттестации в качестве ориентира студент может использовать перечень контрольных вопросов для самопроверки. Подготовка ответов на эти вопросы позволит:

- выяснить уровень освоения студентами учебных программ;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

Оценка знаний студентов должна опираться на строго объективные критерии, научно обоснованные педагогикой и обязательные для выполнения всех преподавателей.

Среди таких критериев важнейшими являются принципы подхода к оценке. В наиболее общем виде эти принципы можно представить следующим образом:

- глубокие знания и понимание существа вопроса, но не всех его деталей, а лишь основных;
- степень сознательного и творческого усвоения изучаемых наук как базы личных убеждений и полезных обществу действий;
- понимание сущности науки, места каждой темы в общем курсе и её связи с предыдущими и последующими темами;
- выделение коренных проблем науки и умение правильно использовать это знание в самостоятельной научной деятельности или практической работе по специальности.

Зачет может проводиться в устной, письменной форме и с применением тестов. Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании зачета преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

Студентам необходимо тщательно готовиться к зачету. Процесс подготовки к зачету начинается, по существу, с самого первого этапа изучения предмета. Он включает в себя самостоятельную работу над рекомендованной литературой. Как правило, он начинается за полтора-два месяца до зачетной недели. Изучив и законспектировав рекомендованные источники, выполнив предусмотренные учебным планом письменные работы и имея рецензии на них, студент начинает непосредственную подготовку к зачету с тщательной отработки курса в соответствии с требованиями учебной программы и выполнения рекомендаций преподавателя, данных в рецензии. На этом этапе студент должен повторить изученное по учебникам и учебным пособиям, личным конспектам, записям лекций и другим материалам. При этом особое внимание должно быть обращено на тщательную отработку тех конкретных вопросов и тем учебной программы, которые слабо усвоены.

При повторении материала перед зачетом необходима самопроверка или взаимная проверка знаний. В этом случае по каждой теме надо еще раз хорошо продумать материал, найти соответствующие статьи из нормативных актов, подобрать примеры. Вполне себя оправдывает групповая взаимная проверка. Для этого рекомендуется собираться по 3-4 человека и проводить разбор вопросов по курсу.

Зачет проводится по вопросам. Если какой-либо из поставленных в билете вопросов студенту кажется неясным, он может обратиться к преподавателю за разъяснением. Пользоваться наглядными пособиями, словарями или справочниками можно только с разрешения преподавателя. При подготовке к ответу, а также при ответе не обязательно придерживаться той последовательности вопросов, которая дана в билетах. Записи ответов лучше делать в виде развернутого плана, их можно дополнить цифрами, примерами, фактами, а также сослаться на необходимые нормативные акты и другие источники.

Ответ должен быть построен в форме свободного рассказа. Важно не только верно изложить соответствующее положение, но и дать его глубокое теоретическое обоснование. При ответах надо избегать больших выступлений, отклонений от существа вопросов, но не следует вдаваться и в такую крайность, как погоня за краткостью. Такой ответ не раскроет содержания вопроса и не даст возможности преподавателю правильно судить о знаниях студента. После ответов на вопросы билета преподаватель может задать дополнительные вопросы, на которые студент обязан ответить.

Преподаватель оценивает знания по системе: «зачтено», «не зачтено». Все положительные оценки записываются в зачетную ведомость и зачетную книжку. Неудовлетворительные оценки проставляются в зачетную ведомость.

### **Рекомендации по работе на лекционном занятии**

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практические занятия и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

### **Рекомендации для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-зачета, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на зачет, и оценить текущий уровень знаний студентов.

При подготовке к практикуму/лабораторной работе студентам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по каждой учебной дисциплине.

### **Типовые задания для промежуточной аттестации**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы.

Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ



включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенция проверяются с помощью задач (ситуационных, кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми, указывающими на уровень сформированности компетенций. Часть умений, навыков и компетенции прямо не отражена в формулировках задач, но может быть проявлена обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

26  
**ДЛЯ ЗАМЕТОК**