

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

_____ Л.А.Понкратова

« _____ » _____ 2007г.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм»

Составитель:

Ст. преподаватель кафедры «Мировая экономика»

О. Н. Забарина

Благовещенск 2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

О.Н. Забарина

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – с.

Рекомендации учебно-методического направлены на оказание помощи студентам очной и заочно- сокращенной формы обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность».

Рецензент: Плешивцев А.В., к.э.н., доцент каф. м.э. АмГУ

©Амурский государственный университет, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Рабочая программа дисциплины | 4 |
| 2. График самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» | 12 |
| 3. Методические рекомендации по проведению семинарских и практических занятий, самостоятельной работы студентов | 14 |
| 4. Методические рекомендации по проведению деловых игр, разбору ситуаций и т.п. | 16 |
| 5. План–конспект лекций по дисциплине «Сервисная деятельность» | 24 |
| 6. Методические указания профессорско-преподавательскому составу по организации межсессионного и экзаменационного контроля знаний студентов | 32 |
| 7. Тестовые и контрольные задания для оценки качества знаний | 33 |
| 8. Контрольные вопросы к экзамену, пример экзаменационных билетов | 36 |

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина "Сервисная деятельность" предназначена для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 230500 - "Социально-культурный сервис и туризм".

Дисциплина относится к циклу общепрофессиональных.

Цель дисциплины - ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачи дисциплины - изучение основных понятий сервисной деятельности, оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья и прогноз развития в сфере сервиса.

Сфера сервисного обслуживания занимает важное место в экономике любой страны, она определяется природно-географическими, культурными, историческими, правовыми и другими условиями. Кроме того, в последнее десятилетие неуклонно растет спрос на специальности связанные с сервисом.

По завершению обучения дисциплины студент должен знать и уметь:

- специфику современного рынка услуг;
- особенности сферы сервиса;
- виды потребностей;
- особенностями сферы социально-культурного сервиса
- слагаемые культуры обслуживания;
- тактику обслуживания на разных этапах совершения заказа;
- структуру сферы услуг;
- особенности послепродажного обслуживания потребителей;
- психологические особенности сервисной деятельности;
- перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом;
- права и обязанности потребителей и сервисной организации.
- владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций;
- определять тип темперамента потребителя;
- иметь навыки делового общения;

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

| № п/п | НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ | Количество часов | | |
|----------|--|------------------|-----------------|----------------------|
| | | Лекции | Практ. занят | Самостоят. работа |
| 1 | Становление и развитие сервисной деятельности | 4 | 4 | 4 |
| 2 | Рынок услуг | 4 | | 4 |
| 3 | Государственное регулирование сервисной деятельности | 4 | 2 | 4 |
| 4 | Культура сферы услуг | 6 | 4 | 4 |
| 5 | Конкуренция и коммуникация сферы услуг | 2 | 2 | 4 |
| 6 | Инновационная политика в сфере сервиса | 2 | | 6 |
| 7 | Особенности функционирования отдельных групп услуг | 4 | 2 | 6 |
| 8 | Сервисная деятельность в гостиницах | 2 | | 4 |
| 9 | Социально-культурные услуги | 6 | 2 | 6 |
| 10 | Международный обмен услугами | 2 | 2 | 4 |
| Итого | | 36 | 18 | 46 |
| Всего | | 100 | | |

СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА

Тема 1. Становление и развитие сервисной деятельности (4 часа)

Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность". Основные термины и понятия по дисциплине. Природа и характер сервисной деятельности. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Сервисная деятельность в обществе современного типа. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.

Тема 2. Рынок услуг (4 часа)

Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Классификация услуг и их характеристика. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Жизненный цикл сервисных услуг. Пространственный и временной факторы при сегментации сферы услуг.

Тема 3. Государственное регулирование сервисной деятельности (4 часа)

Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Качество услуги в сервисной деятельности. Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания. Качество с точки зрения потребителя. Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация. Лицензирование видов деятельности. Нормативно правовая база. Контроль удовлетворенности потребителя

Тема 4. Культура сферы услуг (6 часов)

Понятие и составляющие культуры сервиса. Психологическая культура сервиса Понятие темперамента и характера. Психология процесса обслуживания при совершении заказа. Тактика обслуживания на основных этапах совершения заказа. Культура общения работников сферы общения с клиентами. Понятия этической культуры сервиса. Профессиональная этика работников "контактной зоны". Кодекс Профессиональной этики. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Культура общения с клиентами. Жалобы и конфликты с клиентами. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Понятие эстетики в сфере услуг. Эстетика услуг. Эстетика предприятий рынка услуг и работников данной сферы.

Тема 5. Конкуренция и коммуникации в сфере услуг (2 часа)

Виды и особенности конкуренции в сфере сервиса. Имидж предприятия, работающего в сфере услуг. Конкурентные стратегии на рынке услуг. Методы оценки и показатели

конкурентоспособности услуг. Особенности предоставления сопутствующих услуг в условиях конкурентной борьбы. Коммуникации рынка услуг. Реклама услуг: планирование, реализация, контроль.

Тема 6. Инновационная политика в сфере сервиса (2 часа)

Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Основные составляющие инновационной политики. Процесс разработки новой услуги. Особенности жизненного цикла услуги. Новые виды услуг и прогрессивные виды обслуживания. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчадайзинг как современная форма торговой услуги.

Тема 7. Особенности функционирования отдельных групп услуг (4 часа)

Сфера бытового обслуживания. Посреднические услуги в российском предпринимательстве. Досуговые услуги, их характеристика. Организация послепродажного обслуживания.

Тема 8. Сервисная деятельность в гостиницах (2 часа)

Основные понятия и определения в области гостиничного сервиса.. типы гостиниц. Особенности обслуживания в них. Требования, предъявляемые к гостиницам. Структура потребительского спроса. Гостиничные службы. Правила расчета платы за проживание. Обслуживание в гостиничных номерах.

Тема 9. Социально-культурные услуги (4 часов)

Основные понятия и определения. Рекреационные основы туризма. Мотивация туризма. Культурно-оздоровительный Туризм. Познавательный. Деловой туризм. Спортивный туризм. Семейный туризм. Обучающие туры.

Тема 10. Информационный сервис и интернет- экономика (2 часа)

Интернет сервис в современном обществе. Информационные технологии. Проблемы и особенности развития сетевой экономики. Структура интернет -экономики. Перспективные отрасли интернет экономики. Информационные технологии в туризме. Этика информационного сервиса.

Тема 10. Международный обмен услугами (2 часа)

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Экспортеры услуг. Трансформация организационных структур. Транснациональные кампании и финансово-промышленные корпорации. Предпринимательские межфирменные сети. Особенности сервиса в современной России.

Самостоятельная работа студентов

Темы для самостоятельного изучения:

1. Сервисная деятельность как часть культуры.
2. Возможные организационные формы реализации сервиса.
3. Реформирование советской сферы услуг
4. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
5. Особенности развития сферы услуг в СССР и современной России.
6. Эволюция индустрии гостеприимства.
7. Становление ресторанного дела
8. Становление транспортных услуг.
9. Невербальная коммуникация в сервисе.
10. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.
11. Этика и этикет информационного сервиса
12. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.

Тематика работ для самостоятельного изучения сообщается студентам на вводном занятии. Материал может быть подготовлен в виде реферата или приложен в виде доклада на соответствующем практическом занятии.

Кроме того, каждым студентом ведется тематическая папка по подбору материалов о сервисной деятельности и туризме. Направление исследования выбирается каждым студентом индивидуально (туроператорская деятельность, турагентская деятельность, ресторанный бизнес, гостиничный бизнес, сервис на пассажирском транспорте, анимационный сервис, сервис на зрелищных мероприятиях, информационный сервис, бытовое обслуживание и т.д.) Информация в папке

представляется на основе анализа публикаций в СМИ и сайтов, посвященных деятельности сервисных организаций.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Развитие сервисной деятельности в Древнем мире.
4. Эволюция сервиса в средние века
5. Развитие услуг в XIX веке.
6. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
8. Роль сервисной деятельности в жизни страны. Социальные предпосылки для ее развития.
9. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании
10. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
11. Основные правила обслуживания потребителей.
12. Профессиональная этика и профессиональное поведение.
13. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
14. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
15. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.
16. Качество сервисных услуг
17. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
18. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
19. Формы обслуживания потребителей и показатель затрат времени.
20. Классификация видов услуг.
21. Виды и формы сервисной деятельности.
22. Психологическая культура сервиса.
23. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
24. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.
25. Эстетика внешнего облика работника сервисной организации.
26. Интернет -сервис в современном обществе.
27. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.

28. Этика и этикет информационного сервиса.
29. Туристские и экскурсионные услуги.
30. История развития туристских услуг.
31. Гостиничные услуги.
32. Формы коммуникации в сервисе.
33. Роль и значение невербальных способов общения.
34. Жесты рук и кистей рук. Использование жестов рук в качестве барьеров.
35. Сигналы глаз. Поведение глаз. Виды взглядов.
36. Противоречия сервисной деятельности.
37. Типы личностей (по типу темперамента, психометрическая характеристика)
38. Особенности сервисной деятельности в современной России
39. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
40. Международный обмен услугами.
41. Сервисная деятельность в России.
42. Жизненный цикл услуги, учет его особенностей в сервисной деятельности.

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка **«отлично»** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Оценка **«хорошо»** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателям. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет

затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.
3. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
4. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность Учебное пособие. - С. П. 2000
5. Пиз А. Язык телодвижений. Как ичитать мысли окружающих по их жестам. – М.: Изд-во Эксмо, 2005.-288 с.
6. Правила бытового обслуживания населения в РФ от 8.06.93 № 536.
7. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ошей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
8. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.
9. Федцов В. Г. Культура сервиса Учебное - практическое пособие. - М. 2000.
10. Уокер Дж. Р. Введение в гостепримство: Учебник / Пре. С англ.- М.: ЮНИТИ, 1999. 463 с.
11. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. -М.: ИНФРА-М,2001.- 416с.

2. ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

| Тема | Самостоятельная работа | | | |
|--|------------------------|--|-----------------|--------------------------------------|
| | Объем в часах | Содержание | Срок исполнения | Форма контроля |
| 1. История развития и особенности сферы услуг с возникновением сервиса в России и Дальнем Востоке. | 4 | Подбор соответствующих материалов к семинару № 1 | 2 уч. недели | Семинар № 1 |
| 2. Сервисная деятельность как часть культуры. | 4 | Подбор материалов к реферату | 4 уч. недели | Реферат |
| 3. Возможные организационные формы реализации сервиса. | 4 | Подготовка к контрольной работе. | 6-7 уч. недели | Контрольная работа. |
| 4. Реформирование советской сферы услуг. | 4 | Подбор материалов к семинару № 9 | 18 уч. недели | Семинар № 9 |
| 5. Особенности развития сферы услуг в СССР и современной России. | 6 | Подбор материалов к семинару № 9 | 18 уч. недели | Семинар № 9 |
| 6. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития | 4 | Подбор материалов к реферату | 10 уч. недели | Реферат |
| 7. Становление ресторанного дела | 4 | Подбор материалов к семинару № 6 | В течение | Включение вопросов по данным темам в |

| | | | | |
|--|---|---|-----------------------------------|--|
| | | | семес тра. | итоговый экзамен |
| 8. Становление транспортных услуг. | 4 | Подбор соответствующих материалов и подготовка конспектов по темам. | В течен ие семес тра. | Включение вопросов по данным темам в итоговый экзамен. |
| 9.Невербальная коммуникация в сервисе. | 6 | Подбор соответствующих материалов и подготовка конспектов по темам. | 12 уч. недел я | Семинар № 6 |
| 10.Современный сервис: проблемы и перспективы развития. | 3 | Подготовка к контрольной работе | 14 уч. недел я | Контрольная работа |
| 11.Этика и этикет информационного сервиса | 2 | | | Реферат. |
| 12. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. | 2 | Составление конспекта пл предлагаемой теме. | 16 уч. недел я | Включение вопросов по данным темам в итоговый экзамен |
| 13.Предприятия сервиса в Благовещенске (по направлениям) | | Ведение тематической папки по подбору материалов. О сервисной деятельности и туризме. | В течен ие семес тра. | Тематическая папка. |

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

При подготовке к семинарским занятиям студентам рекомендуется изучить рекомендуемую литературу по данной тематике, составить краткий конспект по предлагаемым вопросам. Ответ во

время семинара необходимо сопровождать примерами известными из практики деятельности сервисных организаций (Примеры подыскиваются каждым студентом по данным периодической печати и сети Интернет)

Занятие № 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

1. Услуги и жизнедеятельность людей в древние времена.
2. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
3. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
4. Сервисная деятельность в постиндустриальном обществе.
5. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
6. История развития и особенности сферы услуг с возникновением сервиса в России и Дальнем Востоке.

Занятие 2. Рынок услуг (4 часа)

1. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.
2. Формирование рынка услуг.
3. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса.
4. Классификация услуг и их характеристика.
5. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
6. Жизненный цикл сервисных услуг

Занятие 3. Государственное регулирование сервисной деятельности (4 часа)

1. Правовая основа обеспечения качества услуг.
2. Разновидности нормативных документов.
3. Качество услуги в сервисной деятельности с точки зрения потребителя.
4. Управление качеством услуг.
5. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.
6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
7. Лицензирование видов деятельности.
8. Контроль удовлетворенности потребителя.

Занятие 4. Культура сферы услуг.

1. Составляющие культуры сервиса.
2. Психологическая культура сервиса
3. Типы темперамента и характера.
4. Психология процесса обслуживания при совершении заказа.

5. Тактика обслуживания на основных этапах совершения заказа.

Занятие 5. Этическая и эстетическая культура сервиса

1. Понятия этической культуры сервиса.
2. Профессиональный портрет работника "контактной зоны".
3. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
4. Работа с жалобами и конфликты с клиентами.
5. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
6. Понятие эстетики в сфере услуг.
7. Эстетика услуг.
8. Эстетика предприятий рынка услуг и работников данной сферы.

Занятие 6. Формы коммуникации в сервисе.

1. Вербальная коммуникации.
2. Культура общения работников сферы общения с клиентами.
3. Стадии общения.
4. Роль мимики в общении с потребителем.
5. Жесты и их роль в общении.

Выполнение практического занятия «Язык телодвижений»

Занятие 7. Права потребителей.

1. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.
2. Защита прав потребителей при оказании услуг.
 - Сроки выполнения работ.
 - Права потребителей при обнаружении недостатков.
 - Порядок и форма оплаты выполненной услуги
 - Правила бытового обслуживания потребителей.

3. Государственная и общественная защита прав потребителей.

Занятие 8. Социально-культурные услуги.

1. Туристические и экскурсионные услуги.
2. Санаторно-курортные услуги.
3. Гостиничные услуги.

4. Ресторанные услуги.
5. Транспортные услуги.

Занятие 9. Международный обмен услугами.

1. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
2. Интенсификация международного обмена услугами.
3. Экспортеры услуг.
4. Особенности сервиса в современной России.
5. Особенности зарубежных рынков услуг.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ИГР, РАЗБОРУ СИТУАЦИЙ И Т.П.

В ходе соответствующих практических занятий студенты ведут работу по разрешению конкретных ситуаций в области сервиса. Ситуация изучается заранее каждым студентом индивидуально, а на занятии совместными усилиями группа вырабатывает решение по предложенной ситуации.

ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ

1. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд.

Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму администрации области, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

2. В скольких экземплярах подается жалоба на некачественную туристскую услугу?

3. Как доказать в судебном заседании, что имеющееся в деле уведомление о вручении имеет отношение именно к жалобе туриста, а не, предположим, к письму-поздравлению с Новым годом?

4. Подоплека судебного иска. Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента в Шарджу. А рано утром в первый рабочий день после праздника раздался звонок: «Меня выселяют из гостиницы!».

Сотрудники туристской фирмы и клиент перезванивались каждый день. Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания (приводится с сокращениями).

Копия

МОСКОВСКИЙ СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г-же Головки Н.С. от Салькова В.С.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Согласно договору и туристской путевке № 000116 от 15.12.03 я оплатил фирме «Терра Инкогнита» турпоездку в ОАЭ с проживанием в 4* отеле «Шарджа Гранд» с 30.12.03 по 13.01.04 в размере 3658 \$ US.

30.12.03 мы прибыли в ОАЭ, где директор встречающей фирмы «Меркурий» Однобурцева М.А. заявила, что в отеле «Шарджа Гранд» мест нет и взамен предложила 3* отель «Корал Бич». Я и моя жена, Салькова А.Н., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Однобурцева М.А. предложила 5* отель «Меридиан», который находится в Абу-Даби, т.е. в 200 км от г. Шарджа, и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.03 в 21.00 нас поселили в отеле «Меридиан». На следующий день выяснилось, что с 8.00 до 17.00 на территории отеля ведутся ремонтные работы, повсюду стоит страшный шум. Ни о каком отдыхе в таких условиях не может быть и речи.

31.12.03 в 12.00 я позвонил Однобурцевой М.А. и сказал, что находиться в отеле «Меридиан» невозможно и что пусть нас отправляют в Москву. Она обещала к 17.00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17.00 Однобурцева М.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 2.01 по 13.01.04 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Форте Гранд Джумейра Бич», но при условии, если мы сегодня же за это заплатим из расчета 196 \$ US в сутки на одного человека. В итоге, чтобы провести остаток отпуска в нормальных условиях, мы должны были заплатить еще 2464 \$ US за уже оплаченный нами тур.

Доведенные до отчаяния, мы были вынуждены соглаиться на такой беспредел. В присутствии свидетелей: Сальковой А.Н., Кувейка А.И., Кувейка И.И. и Биланкина О.В. в 17.00 в холле отеля «Меридиан» я передал Однобурцевой М.А. 2464 \$ US. 02.01.04 в 21.00 нас поселили в отеле «Форте Гранд Джумейра Бич».

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.04, так как с 30.12.03 по 04.01.04 фирма не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Однобурцева М.А. приехала в о-тель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках.

Однобурцева заявила: «Здесь ты в моих руках. Сегодня, т.е. 05.01.04 я снимаю бронь, а завтра в 12.00 тебя выкинут из отеля, так как ты ничего не докажешь, потому что квитанцию я тебе не давала, а сама я не признаюсь». С этими словами она уехала. Через час мне принесли конверт, в котором сообщалось, что 06.01.04 к 12.00 я должен освободить номер.

Постоянно находясь в состоянии алкогольного опьянения, Однобурцева М.А. не учла того, что, когда я передавал ей деньги, это видели и подтверждают своими подписями свидетели. В день нашего отъезда, т.е. 13.01.04, Однобурцева не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт Дубай.

Не будучи договорных отношениях с фирмой «Меркурий», в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» я имею право переадресовать свое заявление фирме «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

14.01.04.

Действительно, кому же еще г-н Сальков В.С. должен адресовать свои претензии? Путевку он покупал в фирме «Терра Инкогнита» и договор заключал с нею. И это ее сотрудники обещали предоставить качественный турпродукт. Кроме того, Сальков знал, что ответственность за нарушение обязательств несет фирма, продавшая ему турпродукт.

Что Сальков не знал, но, возможно, догадывался. Он не знал, что Однобурцева, выставляя счет за гостиницу «Форте Гранд Джумейра Бич», обманула его: в прайс-листе было указано 143 \$ US за номер, а не 195. Таким образом, она положила себе в карман более 1000 \$ US. Он не знал, но, скорее всего, догадывался, каких усилий стоило сотрудникам «Терра Инкогнита» «отменить» решение Однобурцевой выселить их с женой из отеля.

О чем Салькову и не нужно бы знать, так это о разговорах туристской фирмы с Однобурцевой. Были советы «послать его подальше». Были намеки на «корпоративную солидарность»: мол, чьи интересы вы защищаете — «наши» или «их», т.е. клиентов?

На страже интересов клиента стоит Закон о защите прав потребителей. Согласно этому Закону Сальков предъявил претензии фирме, которая не выполнила свои договорные обязательства.

По Закону фирма «Терра Инкогнита» должна возместить Салькову не только украденные у него «Меркурием» деньги, оплатить его телефонные переговоры с Москвой и трансфер, не

предоставленный тем же « Мер курием», но и возместить причиненный моральный ущерб. В общей сложности — большая сумма.

А можно ли защитить финансовые интересы и (доброе имя фирмы? Рассмотрите возможные сценарии развития событий.

5. Самостоятельное приобретение туристами некачественной услуги.

Вариант 1

Клиенты туристской фирмы обратились к ее директору с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у партнера туристской фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных правил безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, туристам предложили в открытом море плавать с маской. При этом никто не провел даже элементарного инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Сопровождающие не следили и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Директор туристской фирмы полагает, что поскольку эта экскурсия не входила в стоимость тура, российская фирма ответственность за нее не несет. Правомерно ли это?

Вариант 2

Несет ли турагентство ответственность за некачественные услуги, выбранные и оплаченные потребителем самостоятельно в месте проведения отдыха у туроператора, сформировавшего тур? При условии, что эти услуги не входили в приобретаемый у агентства тур и соответственно не были предусмотрены договором возмездного оказания услуг, заключенным между агентством и туристом (потребителем).

6. Турист приобретает путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворить.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

7 Срочное сообщение из Таиланда.

Москва, туристской фирме «Натали Турс»

Сегодня в час ночи в уже закрытый офис пришел турист из группы 04.01 — 15.01.04 рейс НУ Louchkov (3 рах), отель «Pattaya Park». Потребовал встречи с генеральным менеджером, поскольку ему и его семье в номере мешает спать сверчок. Он выражался нецензурно и, судя по всему, чуть было не набросился с кулаками на охрану отеля за то, что они, узнав о происшедшем, улыбались. Персонал отеля пробовал извести сверчка, но бесполезно. Турист грозит подать на нас жалобу и Полная ерунда, но сообщая обо всем этом на случай его звонков с претензиями. Все что можно для него сделали (6 января по его требованию его уже один раз переселили)

Представитель «Натали Турс» Сомир М

11 января 2004 г.

Какой ответ должен дать директор «Натали Турс» своему представителю в Таиланде?

8.В туристскую фирму поступила письменная жалоба гражданки Ивановой Г.А., вернувшейся из поездки в КНР по маршруту Владивосток — Суйфэньхэ — Харбин Суйфэньхэ — Владивосток, на руководителя туристской группы Петрову А.А.

По ее словам, Петрова неоднократно грубо отвечала на вопросы, не могла предоставить туристке информацию, вела себя аморально: нецензурно выражалась в присутствии ее девятилетней дочери и на протяжении почти всей поездки пребывала в состоянии алкогольного опьянения. Такое поведение руководителя группы испортило все впечатление от поездки.

В своей жалобе Иванова просила наказать Петрову, а ей с дочерью в качестве компенсации морального ущерба предоставить возможность бесплатной поездки в КНР. В случае неудовлетворения просьбы туристка намеревалась обратиться с жалобой в народный суд и в Комитет по туризму администрации Приморского края.

Каковы были бы ваши действия на месте руководителя туристской фирмы, если:

1) Петрова — штатный сотрудник туристской фирмы;

2) Петрова не сотрудник вашей фирмы. Более того, вы даже не заключали с ней трудового соглашения, а эта поездка была разовой, заработная плата и суточные не предусматривались, так как это противоречило бы законодательству. Петрова отправилась в поездку в качестве руководителя группы на безвозмездных условиях, и ее это устраивало. Это было удобно вам, так как поездка состоялась в новогодние праздники, а в вашей небольшой фирме все сотрудники — женщины, которые, безусловно, хотели провести эти дни в кругу семьи.

Какими последствиями для туристской фирмы может обернуться обращение туристки в народный суд? Чем чревато для туристской фирмы обращение туристки в Комитет по туризму? Какие действия необходимо предпринять для исключения подобных инцидентов? Стоит ли удовлетворять требования туристки? И если да, то в какой форме и в каком объеме?

Возможные направления поиска правильного ответа

Эта ситуация позволяет решать довольно широкий круг проблем, возникающих в работе туристской фирмы. Необходимо рассмотреть вопросы управления персоналом, финансовой политики фирмы, социальной психологии и даже стратегии развития, учитывающей внешние (сезонный характер туров, контролирующие функции вышестоящих организаций и др.) и внутренние (организационное развитие туристской фирмы, организационное поведение и др.) факторы.

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА

1. Турист с семьей, совершая автобусный тур по Европе, попал в автокатастрофу. При этом все члены семьи получили травмы разной степени тяжести. Первая медицинская помощь была оказана на месте.

Из чего должен исходить турист, устанавливая сумму морального ущерба, при выставлении претензии к туристской фирме?

.2 В августе 2003 г. г-н В.В. Петров заключил с АОЗТ «Тур-сервис» договор. Туристская фирма обязалась организовать для супругов Петровых тур в Испанию с 21 сентября по 3 октября 2003 г.

Программа тура включала пребывание в Мадриде, перелет Мадрид — Малага и проживание в отеле «Мури-колор» в Терромолнасе на условиях полупансиона. За все это г-н Петров заплатил 3120 \$ US.

В дальнейшем по договоренности с представителями АОЗТ срок был перенесен на два дня (тур должен был начаться 23 сентября). Особо Петров оговорил условие о том, чтобы лететь от Мадрида до Малаги вечерним рейсом. Фирма обещала все исполнить.

Но после получения документов вечером 22 сентября Петров понял, что «особое» условие не выполнено. Мало того, когда он 24 сентября уже в Мадриде попытался обменять билеты на вечерний рейс, выяснилось, что они приобретены по минимальной цене и для изменения времени полета надо доплатить около 100 \$ US.

Подобные траты не были предусмотрены Петровым. В результате он не смог попасть на важную встречу, намеченную на середину дня 26 сентября.

В связи с тем что сроки действия договора были сдвинуты, изменилось время пребывания супругов Петровых в отеле. В этом не было бы ничего особенного, если бы не льготный тариф, который начинает действовать в том месте 1 октября. По первоначальному варианту семь дней приходилось на время «горячего» сезона и два— на льготный период. Реальное проживание по иному распределило эти сроки: пять дней «горячего» и пять дней льготного сезонов. Фирма соответственно должна была произвести необходимый перерасчет. Но она этого не сделала...

При заключении договора было также оговорено двухразовое питание в отеле «Муриколор». Первые три дня это условие соблюдалось. Однако вечером 29 сентября г-на Петрова с женой не пустили на ужин, заявив, будто по факсу поступило сообщение о том, что произошла ошибка и оплачены только проживание и завтрак.

Поставьте себя на его место: в отеле живут туристы со всего мира, на ужин собирается много народа... И вдруг на глазах у всех русскую супружескую пару разворачивают: мол, не положено, вы не платили... Петровы, люди уже немолодые, очень болезненно переживали этот инцидент. На следующее утро супруги позвонили в туристскую фирму и попросили разобраться в ситуации. Но ничего не изменилось, и Петровых до конца тура кормили только завтраками. Ужинали супруги в городе, так как стоимость питания в ресторане гостиницы, не включенная в путевку, показалась им слишком высокой.

Вернувшись в Москву, г-н Петров обратился в АОЗТ «Турсервис». Однако в фирме его претензии не приняли, и тогда пришлось идти в суд.

АОЗТ «Турсервис» затягивало рассмотрение дела. Ответчик не являлся на судебные заседания. Из-за этого слушание дела неоднократно откладывалось и в конце концов было рассмотрено в его отсутствие. Тяжба продолжалась в течение двух лет!

Приведите аргументы суда, позволившие ему вынести положительное решение по иску г-на Петрова. Какое решение принял суд по возмещению морального вреда, на котором настаивал истец? При ответе ссылайтесь на соответствующие статьи Закона о защите прав потребителей.

3. Кто из нижеприведенного списка относится к потребителям туристских товаров, работ, услуг в трактовке Закона о защите прав потребителей:

- 1) фирма -турагент, приобретающая тур у фирмы-туроператора,
 - 2) турист;
- российская туристская фирма, сотрудничающая с иностранным партнером?

4 Признает ли Закон о защите прав потребителей в качестве потребителя гражданина, который имеет намерение приобрести тур, но еще не сделал этого, а только зашел в офис туристской фирмы?

5. Какими законодательными и нормативными государственными актами установлено право туриста на безопасность?

6. Что понимается под правом туриста на информацию? Какова ответственность за ненадлежащую информацию?

7. В каком случае турист вправе требовать возмещения морального ущерба? Как определяется размер морального вреда?

8. Опишите процедуру урегулирования экономического спора и удовлетворения гражданского иска туриста к туристской фирме путем заключения сторонами мирового соглашения.

9. Госпожа *N*, жительница Владивостока, обратилась 10 августа в туристскую фирму «X» по месту жительства для оформления двухнедельного тура в Нидерланды и Францию. В начале октября сотрудники фирмы уверили госпожу *N*, что проблем с получением визы нет, и подобрали тур в Нидерланды с 20 октября, а с 25 по 28 октября — автобусный тур по Европе.

Госпожа *N* оплачивает оба тура, 9 октября приобретает авиабилет Владивосток — Москва — Владивосток, бронирует гостиницу «Шереметьево-2» на сутки через ту же фирму. Прилетев в Москву 19 октября, она получает в фирме «Y» (московский партнер фирмы «X») отказ в получении шенгенской визы, хотя дата отказа — 5 октября. Все это происходит за день до предполагавшегося вылета в Амстердам.

В фирме «Y» госпожу *N* обнадежили, что она сможет получить визу в групповом туре с 25 октября, но только на 4 дня. Ей пришлось согласиться на этот вариант. 20 октября госпожа *N* переселяется в более дешевую гостиницу «Останкино», а 23 октября узнает, что в визе ей отказано окончательно. 24 октября она забирает в московской туристской фирме заграничный паспорт, часть денег и в этот же день вылетает во Владивосток.

Останавливаться в Москве в планы госпожи *N* не входило, она летела в Амстердам на встречу с другом. Затем они должны были отдохнуть в течение недели во Франции. Друг взял отпуск на неделю и безрезультатно прождал госпожу *N*.

Кто виноват в создавшейся ситуации? Может ли госпожа *N* получить все свои деньги? Если может, то что госпожа *N* должна предпринять для этого? Что должны сделать сотрудники владивостокской фирмы в этой ситуации? Разработайте программу действий фирмы-турагента, исключающую повторение подобных ситуаций.

5. ПЛАНЫ–КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ **ПО КУРСУ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

Лекция 1-2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (4 часа)

План

1. *Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.*
2. *Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.*
3. *Сервисная деятельность в обществе современного типа*
4. *Сервисная деятельность в развивающихся странах.*

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ощей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 3-4. Рынок услуг (4 часа)

План

1. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.
2. Специфика рынка услуг, особенности сферы сервиса.
3. Классификация услуг и их характеристика.

4. Основные принципы и задачи современного сервиса.
5. Жизненный цикл сервисных услуг.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ошей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 5-6. Государственное регулирование сервисной деятельности (4 часа)

План

1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
2. Качество услуги в сервисной деятельности, управление качеством услуг.
3. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.
4. Качество с точки зрения потребителя.
5. Стандартизация, сертификация, лицензирование видов деятельности
6. Нормативно правовая база.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.

3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под общей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 7. Психологическая культура сферы услуг (2 часа)

План

1. Понятие и составляющие культуры сервиса.
2. Психологическая культура сервиса
3. Понятие темперамента и характера.
4. Психология процесса обслуживания при совершении заказа.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под общей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.
5. Федцов В. Г. Культура сервиса Учебное - практическое пособие. - М. 2000.

Лекция 8-9. Обслуживание потребителей в контактной зоне (4 часа)

1. Тактика обслуживания на основных этапах совершения заказа.
2. Культура общения работников сферы общения с клиентами.
3. Понятия этической культуры сервиса.
4. Профессиональная этика работников "контактной зоны".

5. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
6. Культура общения с клиентами.
7. Жалобы и конфликты с клиентами.
8. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Литература:

1. Федцов В. Г. Культура сервиса Учебное - практическое пособие. - М. 2000.
1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ощей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.- 284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 10. Конкуренция и коммуникации в сфере услуг (2 часа)

План

1. Виды и особенности конкуренции в сфере сервиса.
2. Имидж предприятия, работающего в сфере услуг.
3. Конкурентные стратегии на рынке услуг.
4. Методы оценки и показатели конкурентоспособности услуг.
5. Коммуникации рынка услуг.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ошей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 11. Инновационная политика в сфере сервиса (2 часа)

План

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

Литература:

1. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
2. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович. _ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 12--13. Особенности функционирования отдельных групп услуг (4 часа)

План

1. Технический сервис
2. Технологический сервис
3. Информационно-коммуникативный сервис
4. Транспортный сервис
5. Гуманитарный сервис

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ошей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

Лекция 14 . Сервисная деятельность в гостиницах (2 часа)

План

1. Основные понятия и определения в области гостиничного сервиса
2. Типы гостиниц, особенности обслуживания в них.
3. Требования, предъявляемые к гостиницам.
4. Гостиничные службы.
5. Правила расчета платы за проживание.

Литература:

1. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
2. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостепримство: Учебник / Пре. С англ.- М.: ЮНИТИ, 1999. 463 с.
4. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. -М.: ИНФРА-М,2001.- 416с.

Лекция 15-16. Социально-культурные услуги (4 часа)

План

1. Основные понятия и определения в области социально-культурных услуг
2. Мотивация туризма.
3. Культурно-оздоровительный туризм.
4. Познавательный туризм.
5. Деловой туризм.
6. Спортивный туризм.
7. Семейный туризм
8. Обучающие туры.

Литература:

1. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ощей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
3. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.
4. Туристический бизнес: основы организации/ И.И Буткой др. .-Ростов н/Д: Феникс, 2007.- 384 с

ЛЕКЦИЯ 17. Информационный сервис и интернет- экономика (2 часа)

План

1. Интернет сервис в современном обществе
2. Проблемы и особенности развития сетевой экономики
3. Информационные технологии в туризме.

Литература:

1. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
2. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

ЛЕКЦИЯ 18. Международный обмен услугами (2 часа)

План

1. Интенсификация международного обмена услугами.
2. Экспортеры услуг.
3. Транснациональные кампании и финансово-промышленные корпорации.
4. Особенности сервиса в современной России.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов.-М.: Аспект Пресс, 2005.-318с
2. Карнаухова В.К. , Краковкая Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей редакцией Б.М. Краковского.- ИКЦ «МарТ», 2006.-256 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник /Под ошей редакцией проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация « Дашков и К» , 2005.-284 с
4. Сервисная деятельность : Учебное пособие/ С.Н. Коробкова, В.И. Коровченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общей ред. В.К. Ромагнович._ СПб.: Питер, 2005.-156 с.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖСЕССИОННОГО И ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

1. В ходе освоения дисциплины «Сервисная деятельность» студент должен выполнить ряд обязательных заданий:

- выступать на семинарских занятиях;
- принимать участие в решении ситуационных задач;
- успешно выполнять промежуточные контрольные работы;
- успешно выполнить итоговый контрольный тест;
- вести тематическую папку по выбранной теме

2. Самостоятельная работа студентов контролируется согласно графику самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине.

Выполнение контрольных работ рекомендуется после изучения тем

- «Государственное регулирование сервисной деятельности»;
- «Конкуренция и коммуникации в сфере услуг»;

3. Экзамен по дисциплине проводится на основании положения о курсовых экзаменах и зачетах в соответствии с представленным перечнем экзаменационных вопросов. В экзаменационный билет включаются 2 вопроса по теоретическому курсу.

Оценка **“отлично”** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников, приводить примеры из практики деятельности туристских организаций или опираясь на личный опыт.

Оценка **“хорошо”** ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен существенные признаки изученного, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка **“удовлетворительно”** ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно - следственных связей и формулировки выводов.

Оценка “неудовлетворительно” ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

ТЕСТОВЫЕ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

ПРИМЕР ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. К материальным услугам относят:
 - А) Услуги химчистки
 - Б) Жилищно-коммунальные услуги
 - В) Бытовые услуги
 - Г) все ответы верны
2. Определите тип темперамента человека отличающегося уравновешенностью, медлительность, высокой терпеливостью и самообладанием
 - 1 . Холерик 2. Сангвиник 3. Флегматик 4. Меланхолик
- 3 . Комплекс услуг непосредственно связанный с эксплуатацией приобретенного товара называется:
 - а) Дилерский сервис б) Косвенный сервис в) Прямой сервис г) Жесткий сервис
4. Идеальная услуга включает в себя:
 - А) Правила обслуживания населения
 - Б) Стандарты качества
 - В) Технологию оказания услуги
 - Г) Все ответы верны
5. Вид сервиса, включающий в себя комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товаров в конкретных условиях его функционирования –это:
 - А) Мягкий сервис Б) Жесткий сервис В) Прямой Сервис Г) Косвенный сервис
6. Деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей – это:
 - А) Общение Б) Труд В) Услуга Г) Умения
7. Назовите потребности относящиеся к деструктивным:
 - А) Фитнес Б) Образование В) Курение Г) Развлечения
8. Пространственная среда в которой находятся специалист по сервису и потребитель-это

А) Контактная зона Б) Сервисная Организация В) Приемная Г) Все ответы верны

9. Индивидуально-психологические особенности личности, определяющие успешность выполнения той или иной деятельности:

А) Темперамент Б) Внимание В) Эмоции Г) Способности

10. Укажите элементы, от которых зависит удовлетворение потребности клиента :

А) Качество услуги

Б) Скорость выполнения услуги

В) Темперамент исполнителя

Г) Обслуживание

11. Требования, предъявляемые к сервису:

А) Удобство

Б) Гарантирование

В) Информационная отдача сервиса

Г) Верны все варианты

12. Наиболее удобная форма обслуживания потребителей:

А) В стационарных условиях

Б) С выездом на дом

В) Обслуживание с использованием обменных фондов

13. Профессиональная этика изучает:

А) Отношения трудовых коллективов к обществу

Б) Качество оказания услуги

В) Нравственные качества специалистов

Г) Творческие способности сотрудников

14. Прикрывание рта рукой во время разговора с работником службы сервиса является знаком того, что:

а) между работником службы сервиса и клиентом существует психологический барьер;

б) клиент показывает свое недоверие работнику службы сервиса;

в) клиент показывает свою более низкую социальную роль;

г) клиент говорит неправду сотруднику контактной зоны.

15. Доля сферы услуг в производстве ВВП В России составляет

а) менее 40%;

- б) более 50%;
- в) 60%;
- г) более 60%.
- д) 70%.

16. Укажите характерные особенности любой услуги:

- а) совпадение процессов производства и потребления во времени;
- б) невозможность накапливаться;
- в) невозможность транспортировки;
- г) непостоянство качества;
- д) все выше перечисленное;
- е) только ответы «а» и «г».

17. Активными экспортерами услуг являются :

А) Франция Б) Индия В) США Г) Турция Д) Мексика

18. Руки поставленные на бедра во время разговора демонстрируют:

- А) Агрессию человека
- Б) Настойчивость
- В) Бдительность
- Г) Уверенность

19. В настоящее время в России наибольшее развитие получили;

- а) услуги жилищно-коммунального хозяйства;
- б) услуги образования и культуры;
- в) услуги связи транспорта
- г) услуги прачечных.
- Д) все перечисленное

20. Укажите верное утверждение:

- А) Всегда будут востребованы услуги, направленные на удовлетворение витальных потребностей
- Б) Производные услуги потребитель удовлетворяет в первую очередь
- В) В основе пирамиды Маслоу лежит потребность в безопасности
- Г) Все перечисленное верно

ПРИМЕР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

1. Дайте определения следующим понятиям:

| <i>1 вариант</i> | <i>2 вариант</i> |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <i>Сервисная деятельность</i> | <i>Услуга</i> |
| <i>Потребитель услуги</i> | <i>Полезный эффект от услуги</i> |
| <i>Реальная услуга</i> | <i>Материальная услуга</i> |
| <i>Социально-культурные услуги</i> | <i>Материальные услуги</i> |
| <i>Обслуживание</i> | |

2. Перечислите услуги, появившиеся в ...

| <i>1 вариант</i> | <i>2 вариант</i> |
|---------------------|---------------------------------|
| <i>Средние века</i> | <i>Постиндустриальное время</i> |

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ, ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг.
3. Развитие сервисной деятельности в Древнем мире.
4. Эволюция сервиса в средние века
5. Развитие услуг в XIX веке.
6. . Становление ресторанного дела
7. . Становление транспортных услуг.
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
9. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
10. Роль сервисной деятельности в жизни страны. Социальные предпосылки для ее развития.
11. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании
12. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
13. Основные правила обслуживания потребителей.

14. Профессиональная этика и профессиональное поведение.
15. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
16. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
17. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.
18. Качество сервисных услуг
19. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
20. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
21. Формы обслуживания потребителей и показатель затрат времени.
22. Классификация видов услуг.
23. Виды и формы сервисной деятельности.
24. Психологическая культура сервиса.
25. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
26. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.
27. Эстетика внешнего облика работника сервисной организации.
28. Интернет -сервис в современном обществе.
29. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме.
30. Этика и этикет информационного сервиса.
31. Туристские и экскурсионные услуги.
32. История развития туристских услуг.
33. Гостиничные услуги.
34. Формы коммуникации в сервисе.
35. Роль и значение невербальных способов общения.
36. Жесты рук и кистей рук. Использование жестов рук в качестве барьеров.
37. Сигналы глаз. Поведение глаз. Виды взглядов.
38. Противоречия сервисной деятельности.
39. Типы личностей (по типу темперамента, психометрическая характеристика)
40. Особенности сервисной деятельности в современной России
41. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
42. Международный обмен услугами.
43. Сервисная деятельность в России.
44. Жизненный цикл услуги, учет его особенностей в сервисной деятельности.

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

Экзамен по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится на основании Положения о курсовых экзаменах и зачетах в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Примерные экзаменационные вопросы выдаются преподавателем на последнем практическом занятии. Экзаменационные билеты для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» включают два теоретических вопроса. Примерный комплект экзаменационных билетов выглядит следующим образом.

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Утверждено на заседании кафедры

« 12 » января 2007г.

Заведующий кафедрой

Утверждаю _____

Кафедра мировой экономики

Факультет ЭкФ

Курс 2 курс 100103

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Билет 1

1. Функции сферы услуг.
2. Особенности сервисной деятельности в современной России

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Утверждено на заседании кафедры

« 12 » января 2007г.

Заведующий кафедрой

Утверждаю _____

Кафедра мировой экономики

Факультет ЭкФ

Курс 2 курс 100103

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Билет 2

1. Развитие сервисной деятельности в Древнем мире.

2. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Утверждено на заседании кафедры

«12» января _____ 2007г.

Заведующий кафедрой

Утверждаю _____

Кафедра мировой экономики

Факультет ЭкФ

Курс 2 курс 100103

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Билет 3

1. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
2. Жизненный цикл услуги, учет его особенностей в сервисной деятельности.