

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Организация бизнес обслуживания

| | |
|--|--|
| код и наименование направления подготовки (специальности) | 43.03.02 Туризм |
| направленность (профиль) | Технология и организация туроператорских и турагентских услуг |
| Квалификация (степень) выпускника | Бакалавр |

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Организация бизнес обслуживания» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

к.э.н., доц. Левчук В.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Тема 1. Введение.

Задания для занятий семинарского типа

1. Теоретические аспекты сферы услуг.
2. Предмет, цель и задачи курса.
3. Роль дисциплины в формировании специалиста.
4. Сущность услуг.
5. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка.
6. Свойства и характеристика услуг.
7. Особенности жизненного цикла услуги.

Задания для самостоятельной работы

1. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.
2. Материальные и социальнокультурные услуги: особенности формирования туристского продукта.

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя. Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг.

Задания для занятий семинарского типа

1. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
2. Типы и методы организации выполнения услуг.

Задания для самостоятельной работы

1. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 3. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.

Задания для занятий семинарского типа

1. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт.
2. Стадии развития потребностей.

Задания для самостоятельной работы

1. Факторы формирования и развития потребностей.
2. Удовлетворение потребностей индивида в услугах.
3. Основные составляющие процесса обслуживания.
4. Требования к услугам и обслуживанию.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ

Задания для занятий семинарского типа

1. Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы

2. Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

Задания для занятий семинарского типа

1. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Задания для самостоятельной работы

1. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Тема 6. Организация бизнес обслуживания на основе маркетинговых исследований

Задания для занятий семинарского типа

1. Сущность и виды маркетинговых исследований.
2. Методы маркетинговых исследований.

Задания для самостоятельной работы

1. Организация маркетинговых исследований.
2. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Тема 7. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж.

Задания для занятий семинарского типа

1. Методы оценки качества услуг.
2. Факторы, формирующие качество услуг.
3. Качество обслуживания потребителей.

Задания для самостоятельной работы

1. Уровень обслуживания потребителей.
2. Принципы сбытовой политики предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 8. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Задания для занятий семинарского типа

1. Инновации в туристской индустрии.

2. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления.

Задания для самостоятельной работы

1. Подходы к формированию цены на развитие услуг.