

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

Утверждаю

Ректор института

_____ А.А.Паршина

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

Сервисная деятельность
(наименование дисциплины (модуля))

Код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Ростов-на-Дону

Тема 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие и сущность «сферы услуг», «сервиса» и «сервисной деятельности».
2. Основные подходы к осуществлению сервисной деятельности.
3. История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества.
4. Исторические особенности развития сервисной деятельности в России.
5. Сервисная деятельность как составная часть экономики

Задания для самостоятельной работы

1. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей: Зависимость СД от географических и демографических факторов. СД в структуре социальных отношений.

Тема 2 УСЛУГА: СУЩНОСТЬ И КЛАССИФИКАЦИЯ

1. Качество услуги сервисной деятельности.
2. Услуга как основная категория сервисной деятельности

Задания для самостоятельной работы

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Специфика предоставления туристских услуг.

Тема 3 ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций.

2. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Специфика обслуживания в контактной зоне: Сущность понятия «контактная зона».
3. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта.

Задания для самостоятельной работы

1. Формы и методы обслуживания потребителей.
2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
3. Понятие «контактная зона».

Тема 4 КУЛЬТУРА СЕРВИСА

1. Психология сервисной деятельности.
2. Этическая культура сервиса.

Задания для самостоятельной работы

1. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг. 2. Обзор новшеств на рынке услуг.