**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ**

**ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Факультет | Документальных коммуникаций и туризма |
| 2 | Направление подготовки | Туризм |
| 3 | Наименование дисциплины | Технологии сервисной деятельности в туризме |
| 4 | Курс обучения | I курс (911 гр.) |
|  | ФИО преподавателя | Новикова Н.Г. |
|  | Способ обратной связи с педагогом | – электронная почта : [fdk6@chgaki.ru](mailto:fdk6@chgaki.ru)  – Оля Новикова (ВКонтакте)  – сот. тел. 89080593894 |
| 5 | Дополнительные материалы (файлы, ссылки на ресурсы и т.п.) | Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, Ж. А. Романович. – Москва : Дашков и К°, 2013. – 284 с. – Режим доступа : <http://rucont.ru/efd/217397?cldren=0>  Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие / В. В. Хмелев, Ю. П. Свириденко. – Москва : Дашков и К°, 2012 . – 220 с. – Режим доступа : <http://rucont.ru/efd/217396?cldren=0>  [http://www.sci.aha.ru/](http://www.sci.aha.ru/map.htm) Картография  <http://www.aquarius.geomar.de/Картография>  <http://www.plasma.nationalgeographic.com/Картография> |
| 6 | Срок предоставления выполненного задания | По окончании периода дистанционного взаимодействия |

**Инструкция для студентов по выполнению задания**

Все задания должны быть выполнены в полном объеме в соответствии с требованиями и в указанный срок (см. таблицу). В случае затруднения при выполнении задания Вы можете обратиться к преподавателю за консультацией, используя тот способ связи, который указан в таблице.

Задание № 1.

*Организация деятельности предприятия сервиса*

Цель работы: охарактеризовать отраслевое деление.

Задание и методика выполнения:

**Описать предприятие туристского сервиса: туроператор, турагент (по выбору студента).**

Придерживаться схемы:

Сегментирование рынка услуг.

Динамика потребительского спроса на продукцию.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 2.

*Организация деятельности предприятия сервиса*

Цель работы: охарактеризовать отраслевое деление.

Задание и методика выполнения:

**Описать предприятие гостиничного сервиса (по выбору студента).**

Придерживаться схемы:

Сегментирование рынка услуг.

Динамика потребительского спроса на продукцию.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 3.

*Организация деятельности предприятия сервиса*

Цель работы: охарактеризовать отраслевое деление.

Задание и методика выполнения:

**Описать предприятие ресторанного сервиса (по выбору студента).**

Придерживаться схемы:

Сегментирование рынка услуг.

Динамика потребительского спроса на продукцию.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 4.

*Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг*

Цель работы–проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения:

По географическим картам охарактеризовать **санаторно-оздоровительные услуги** (РФ или другая территория – на выбор) и ответить на вопросы:

- Комплексность (специализация – по видам, центры сосредоточения).

- Возможность формирования новых санаторно-оздоровительных услуг (неохваченные территории, виды отдыха или лечения).

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 5.

*Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг*

Цель работы–проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения:

По географическим картам (Запрос по регионам России «Туризм на карте») охарактеризовать **размещение туристских услуг** и ответить на вопросы:

- Комплексность (специализация – по видам, центры сосредоточения).

- Возможность формирования новых услуг (неохваченные территории).

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 6.

*Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг*

Цель работы–проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения:

По географическим картам (Запрос по регионам России «Туризм на карте») охарактеризовать **размещение экскурсионных услуг** и ответить на вопросы:

- Экскурсионные маршруты.

- Музеи.

- Возможность формирования новых услуг (неохваченные территории).

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 7.

«Уточнение характеристик и специфики

предоставления различных услуг»

Цель работы– изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги физической культуры и спорта:

- оздоровительный туризм;

- спортивный туризм.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 8.

«Уточнение характеристик и специфики

предоставления различных услуг»

Цель работы– изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги торговли в туризме:

- продовольственные товары (продукты питания);

- непродовольственные товары (товары для путешествий, сувениры).

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 9.

Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг

Занятие предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия).

Цель работы–проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию и сайты туроператоров и турагентов, охарактеризовать:

Формирование и продвижение туристских услуг (услуги проведения мероприятий; услуги гидов-переводчиков; комплекс услуг – туристский продукт; дополнительные услуги).

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 10.

*Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях.*

*Технологии сервисной деятельности в туризме*

Цель работы– выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать:

Организационно-управленческие технологии:

- Администрирование.

- Управление проектами.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 11.

*Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях.*

*Технологии сервисной деятельности в туризме*

Цель работы– выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать:

Технологии выявления потребностей потребителей:

- Социологические опросы.

- Прогнозы.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)

Задание № 12.

*Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях.*

*Технологии сервисной деятельности в туризме*

Цель работы– выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать:

Технологии консультирования:

- Согласование вида услуг.

- Согласование формы и объема услуг.

(представить задание в форме конспекта (электр. вариант)