



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Социально-культурный сервис и туризм»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям
по дисциплине

«Организация обслуживания»

Составители
Карабанова И. В.
Саламатина В.С.

Ростов-на-Дону, 2013





Аннотация

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация обслуживания» для студентов направления 100200 «Туризм» дневной формы обучения.

Составители



Карабанова И.В., к.г.н

Саламатина В.С.





Оглавление

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
ТЕМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	6
Задания для самостоятельной работы к практическим (семинарским) занятиям	8
КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
Комплект тестовых заданий.....	10
Вопросы для самоподготовки	11
Вопросы для подготовки к экзамену	12
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	15



ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Организация обслуживания» имеет *целью* формирование у студентов направления «Туризм» комплексного подхода к пониманию услуги как процесса производства самой услуги и обслуживания конкретного потребителя в туристской сфере.

В процессе изучения курса необходимо решить следующие задачи:

- выявить место процесса обслуживания и его составляющих в удовлетворении потребностей индивида в туруслугах;
- рассмотреть классификацию услуг, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.
- изучить основные направления улучшения организации обслуживания, новые виды и формы услуг на предприятиях туристской индустрии.

Изучение данной дисциплины – необходимое звено в подготовке высококвалифицированных кадров для сферы сервиса и туризма.

Для изучения дисциплины «Организация обслуживания» по направлению 100200«Туризм» необходимы знания, сформированные у обучающихся по результатам освоения школьной программы в объеме полного общего образования.

Освоение курса «Организация обслуживания» базируется на знаниях полученных студентами из курсов обязательных дисциплин общегуманитарно-экономического цикла («История», «Социология», «Политология», «Философия», «Экономика», «Психология личности и группы») и дисциплин направления («Человек и его потребности», «Психодиагностика», «Профессиональная этика и этикет», «Транспортное обеспечение в туризме», «Реклама в туризме»).

Данная дисциплина является необходимой основой для изучения ряда дисциплин общегуманитарно-экономического цикла («Репутационный менеджмент в сфере туризма») а также дисциплин направления («Психологический практикум», «Правовое регулирование в туризме», «Стандартизация, сертификация, лицензирование в туристской индустрии») и специальных дисциплин («Организация международного туризма», «Организация деятельности туристского предприятия», «Инновации в туризме и сервисе», «Технология и организация гостиничных услуг»,



«Организация обслуживания»

«Технология и организация услуг питания», «Организация курсионных услуг», «Стратегия маркетинга в туризме», «Мировой рынок туризма»).

В настоящих методических указаниях приводятся требования к практическим занятиям по дисциплине и задания к ним, а также контрольно-измерительные материалы по организации итогового и промежуточного контроля знаний студентов.

Формой промежуточной аттестации студентов по дисциплине в соответствии с учебным планом направления определяется экзамен.



ТЕМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Особенности организации обслуживания в туризме

Цель - выявить значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей клиента и его особенности туризме.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Требования к услугам и обслуживанию.
- 2 Классификация услуг сферы обслуживания
3. Особенности предоставления услуг в туризме.
4. Общие характеристики турпродукта как услуги. Отличительные особенности турпродукта как специфической услуги.
5. Тур как комплекс различных видов услуг. Основные и дополнительные туристские услуги.

Тема 2. Процесс обслуживания в гостинице

Цель - ознакомиться с особенностями процесса обслуживания в гостинице: до прибытия, во время заезда, в период проживания, во время выезда.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности процесса обслуживания в гостинице. Услуги бронирования в гостинице
2. Обслуживание гостя во время заезда. Карта гостя. .
3. . Обслуживание гостя в период проживания.
4. Обслуживание гостя во время выезда.



Тема 3. Изучения форм обслуживания клиентов на предприятии питания

Цель - выявить формы и методы обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания на практике.

Практическое занятие проводится в виде учебно - производственной экскурсии на одно из предприятий общественного питания г. Ростова-на-Дону для изучения форм и методов обслуживания клиентов. Типы предприятий питания и формы обслуживания в них.

Тема 4. Организация транспортного обслуживания

Цель – выявить особенности организации транспортного обслуживания в туризме.

Практическое занятие проводится в виде мастер-класс с участием начальника транспортного отдела туристской компании . Ростова-на-Дону.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация транспортных услуг в туризме.
2. Обслуживание туристов на воздушном транспорте.
3. Обслуживание туристов на водном транспорте.
4. Обслуживание туристов на сухопутном транспорте .
5. Организация групповых автобусных туров.



Задания для самостоятельной работы к практическим (семинарским) занятиям

Задание № 1

- 1) Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.
- 2) К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу?
- 3: Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

Задание № 2

Пользуясь любым источником литературы или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «сверхвнимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т.д.

Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания г. Ростова-на-Дону». На примере этих двух предприятий питания показать особенности их деятельности и отличительные черты.

Задание № 3

Разработать меню для туристов из страны по выбору студента с учетом особенностей национальной кухни и традиций, принятых в стране. Ассортиментный минимум блюд и напитков в меню принять для ресторана 1 класса (см. таблицу ниже).



«Организация обслуживания»

Примерное меню для ресторана первого класса

Наименование блюд, напитков	Масса порции, г.
<p>Холодные блюда и закуски</p> <p>Закуска рыбная</p> <p><i>Северюга горячего копчения, осетровый балык, малосольная семга и</i></p> <p><i>копченая белорыбица</i></p> <p>Деликатесный салат</p> <p><i>Салат с крабами, яблоками, свежими и маринованными овощами, майонезом и т.д.</i></p>	<p>150 г</p> <p>200 г</p>

Задание № 4

Ниже приведены ряд ситуационных задач (case-study) применительно к транспортному обслуживанию туристов. Обдумайте и обоснуйте ваши решения.

1). При посадке туристской группы в поезд выясняется, что железнодорожные кассы продали по два билета на некоторые места. Как решить данную проблему?

2) Проезд группы в поезде «туда» и «обратно» обеспечен билетами в купейном вагоне, однако при посадке в поезд оказывается, что указанный вагон – плацкартный. Как руководитель группы выйдет из сложившейся ситуации? .

3)Группа туристов отдыхает по путевке на берегу Черного моря с 1 по 15 августа. Один из туристов 5 августа обращается к руководителю группы с просьбой выдать ему обратный билет или выплатить его стоимость. Другой турист перед отъездом группы в аэропорт отказывается от обратной дороги. Как должен поступить руководитель группы?

4) Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации а) часть группы от по-



«Организация обслуживания»

лета отказывается; б) группа полностью отказывается от полета. Как должен действовать руководитель группы?

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Комплект тестовых заданий

- 1.** Услуга отличается от товара:
 - а) неосвязаемостью;
 - б) определенной стоимостью;
 - в) способом доставки покупателю;
 - г) гетерогенностью.

- 2.** Указать, что отличает сферу сервиса от сферы услуг:
 - а) индивидуальное обслуживание;
 - б) удовлетворение бытовых потребностей;
 - в) удовлетворение разнообразных потребностей;
 - г) массовое обслуживание;

- 3.** Турпродукт включает в себя следующие виды услуг:
 - а) размещение туристов;
 - б) банковские;
 - в) коммунальные;
 - г) спортивно-оздоровительные;
 - д) средства связи;
 - е) образовательные.

- 4.** Кем была введена категоричность гостиниц по системе «звезд»?
 - а) Мариотт В.;
 - б) Хилтон К.;
 - в) Кемпинский Т.
 - г) Маслоу А.

- 5.** Какие функции из перечисленных несвойственны предприятиям общественного питания?
 - А) Производство кулинарной продукции
 - Б) Реализация кулинарной продукции
 - В) Организация потребления кулинарной продукции
 - Г) Разработка новых видов алкогольной продукции



6. Какие принципы учитывают при размещении общедоступных предприятий ОП?

А) Максимальное удаление ПОП от мест отдыха, лечения или жительства

Б) Максимальное приближение ПОП к месту жительства, отдыха и лечения

В) Максимальное приближение ПОП к месту работы, учебы.

7. Качество услуги room-service определяется :

а) предоставление услуги питания в номер;

б) выездное обслуживание банкетов, конференций;

в) предоставление услуги питания специалистам высокого класса.

8. Услуги кейтеринга означают:

а) предоставление пищи в номер в то время, когда указал гость;

б) наличие обязательно стола для сервировки;

в) предложением дополнительных блюд гостю.

9. Туризм превратился в массовую услугу с возникновением следующего вида транспорта:

а) круизные суда;

б) регулярные ж/д рейсы;

в) пассажирские авиа перевозки;

г) чартерные рейсы

10. Регулярные воздушные перевозки появились:

а) в России;

б) в Германии

в) во Франции

Вопросы для самоподготовки

1. Сущность и специфика организации обслуживания в России.
2. Индивидуальное обслуживание клиента как профессиональная деятельность.
3. Услуга и ее свойства.
4. Требования к услугам и обслуживанию.
5. Правила обслуживания потребителей и контроль за их исполнением.



«Организация обслуживания»

6. Классификация услуг сферы обслуживания.
7. Особенности предоставления услуг в туризме.
8. Турпродукт как результат общественного труда в виде тур-услуг.
9. Общие характеристики турпродукта как услуги.
10. Услуги по удовлетворению потребностей в средствах размещения.
11. Процесс обслуживания в гостинице.
12. Услуги по удовлетворению потребностей в питании.
13. Транспортные услуги в туризме и их классификация.
14. Особенности обслуживания на воздушном транспорте.
15. Особенности обслуживания на водном транспорте.
16. Особенности обслуживания на сухопутном транспорте.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Что такое услуга и ее свойства.
2. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.
3. Правила обслуживания потребителей и контроль за их исполнением.
4. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии с основополагающим стандартам.
5. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами по группе однородных услуг.
6. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами по факторам риска в туризме.
7. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами на процессы.
8. Классификация услуг сферы обслуживания в соответствии со стандартами на методы контроля.
9. Туруслуги в общероссийском классификаторе услуг населению.
10. Турпродукт как услуги отдельных предприятий туристской индустрии.
11. Турпродукт как комплекс услуг.
12. Общие характеристики турпродукта как услуги.
13. Отличительные особенности турпродукта как специфической услуги.
14. Основные и дополнительные туристские услуги.
15. Средство размещения по определению ВТО.



«Организация обслуживания»

16. Коллективные средства размещения.
17. Гостиница как коллективное средство размещения.
18. Средства размещения, аналогичные гостиницам.
19. Специализированные средства размещения.
20. Прочие коллективные средства размещения.
21. Индивидуальные средства размещения.
22. Обслуживание гостя до прибытия в гостиницу.:
23. Служба переднего плана как производитель услуг.
24. Услуги бронирования в гостинице.
25. Единая система стандартизированной информации СМ ЕС (1986 г.)
26. Услуга гарантированного бронирования.
27. Услуга негарантированного бронирования.
28. Услуга сверхбронирования..
29. Обслуживание гостя во время заезда. Карта гостя
30. Услуги предварительной регистрации для VIP гостей.
31. Обслуживание гостя в период проживания
32. Обслуживание гостя во время выезда.
33. Типы предприятий питания и формы обслуживания в них.
34. Рестораны и их классификация.
35. Кафе и их специализация .
36. Бары и их классификация.
37. Классификация баров и ресторанов по уровню обслуживания
38. Европейский справочник Michelin.
39. Для каких категорий гостиниц обязательно наличие предприятий питания.
40. Что такое «континентальный план»?
41. Континентальный завтрак.
42. Расширенный завтрак.
43. Английский завтрак.
44. Ирландский завтрак.
45. Американский завтрак.
46. Методы обслуживания при организации питания.
47. Дополнительные услуги предприятий питания.
48. Услуги по специальному (диетическому) питанию.
49. Особые услуги питания для туристов в гостинице.
50. Что такое услуга room-service?
51. Как проявляется учет национальных особенностей клиентов при предоставлении услуг питания.
52. Классификация транспортных услуг в туризме.
53. Что представляют собой туристские перевозки?
54. Что такое трансфер?



«Организация обслуживания»

55. Что представляют собой транспортное обслуживание программных мероприятий?
56. Как ВТО классифицирует средства транспорта?
57. Что согласно ВТО включают в себя средства воздушного транспорта?
58. Что согласно ВТО включают в себя средства водного транспорта?
59. Что согласно ВТО включают в себя средства сухопутного транспорта?
60. Обслуживание туристов на воздушном транспорте.
61. Экзотические виды воздушного транспорта.
62. Воздушная перевозка как основная услуга авиакомпании.
63. Дополнительные услуги авиакомпании в аэропорту и на борту.
64. Классы обслуживания в авиационных услугах.
65. Обслуживание на морском и внутреннем (речном) транспорте.
66. Транспортные услуги предоставляемые судоходными компаниями.
67. Отличительные особенности обслуживания в круизах..
68. Преимущества железнодорожного транспорта.
69. Групповое и индивидуальное бронирование ж/д билетов.
70. Перевозки организованных групп туристов на рейсовых и внерейсовых поездах.
71. Организация групповых автобусных туров.
72. Категории и классы автобусов по уровню комфорта.
73. Требования к автобусам туристского класса.
74. Услуги сопровождения в групповых автобусных турах.
75. Особенности организации автотуров на собственных автомобилях.
76. Прокат автомобилей как специфический вид автотранспортных услугах



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Гаврилова С.В., Томская А.Г., Дмитриев А.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебное пособие. М.: Евразийский открытый институт. 2011- ЭБСДГТУ [http// iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru) (с люб. точки доступа для авторизир. читателей).¹
2. Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Управление организациями сферы услуг. Учебное пособие. УМО. М.: Высшая школа экономики.,2010
3. **Грачева О. Ю. и др.** Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие М. : Дашков и К` 2009
4. **Проектирование процесса** оказания услуг : учеб. пособие для вузов под общ. ред. Н.М. Комарова. РекУМО М: Дело и сервис.2010 Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. М. : Дашков и К. 20105.
5. **Кусков А.С.** Гостиничное дело. Учебное пособие. М. : Дашков и К. 2010. – ЭБСДГТУ [http// iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru) (с люб. точки доступа для авторизир. читателей) .

Дополнительная

1. **Дурович А. П. и др.** Организация туризма : учеб. Пособие. МО Респ. Беларусь - Минск: Новое знание. 2003
2. **Информационно-экскурсионная** деятельность предприятия туризма: учеб. пособие. Доп.УМО. СПб.: Изд-во СПбГУ-СЭ. 2008.
3. Кашникова К.В., Палагина А.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг: производственно-практическое издание. М.: ГроссМедиа. 2008 ЭБСДГТУ [http// iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru) (с люб. точки доступа для авторизир. читателей).
4. **Сфера услуг:** экономика, менеджмент, маркетинг практикум : учеб.пособие под ред. Т.Д. Бурменко. Рек. УМЦ - М. : Кнорус. 2010

¹ Если в списке авторы или название учебной литературы выделены жирным шрифтом – существует печатная версия данного пособия в библиотеке ДГТУ.



«Организация обслуживания»

Электронные периодические издания

(ЭБС ДГТУ [http// e-library](http://e-library), с люб. компьютера ДГТУ)

1. Управление персоналом
2. Социологические исследования
3. Социальная политика и социология.
4. Вопросы культурологи
5. Вопросы философии

Интернет-ресурсы свободного доступа

- 1.Сайт Государственного комитета по статистике РФ. - [http://www,gks.ru](http://www.gks.ru).
- 2.Сайт Всемирной туристской организации ООН. - <http://www.unwto.org>