**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

общепрофессионального, общего гуманитарного,

социально-экономического, естественно- научного,

математического цикла

Протокол №1 от 30.08.2023 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ***

***к выполнению контрольной работы***

**по ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

для студентов заочного отделения

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

.

Составила преподаватель А.С. Костерина

Ульяновск

# Тематика контрольных работ и методические указания по их выполнению

Необходимым этапом самостоятельной работы над программным материалом является выполнение контрольной работы по предложенным вариантам.

Контрольная работа должна быть представлена в сроки, определенные учебным графиком, но не позднее, чем за 1 месяц до экзаменационной сессии.

Студенты, не выполнившие контрольную работу или получившие за нее отрицательную оценку (незачет), не допускаются к сдаче экзамена.

Контрольная работа выполняется по одному из вариантов, которые распределяются по начальным буквам фамилий студентов следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Вариант 1 – А  Вариант 2 – Б  Вариант 3 – В  Вариант 4 – Г  Вариант 5 – Д  Вариант 6 – Е  Вариант 7 – Ж, З  Вариант 8 – И  Вариант 9 – К  Вариант 10 – Л Вариант 11 – М  Вариант 12 – Н | Вариант 13 – О  Вариант 14 – П  Вариант 15 – Р  Вариант 16 – С, Т  Вариант 17 – У, Ф  Вариант 18 – Х, Ц  Вариант 19 – Ч, Ш-Щ  Вариант 20 – Э, Ю, Я |

Контрольная работа, выполненная не по указанному распределению, не зачитывается.

Контрольная работа должны показать умение студента самостоятельно работать с литературными источниками, отбирать, обобщать и анализировать необходимый материал, кратко, четко и аргументировано отвечать на поставленные вопросы.

Прежде чем преступить к выполнению работы, необходимо внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и понять их суть.

При подготовке контрольной работы полезно и необходимо использовать не только приведенные в списке литературные источники, но и практический опыт, личные наблюдения и обобщения, материалы периодических изданий и т.д.

***Примерный объем работы должен составлять не более объема тетради 18 листов.***

При написании и оформлении контрольной работы необходимо соблюдать следующее:

1. Контрольная работа может быть представлена в рукописном виде на отдельной тетради или распечатана с компьютера на листах формата А4, помещенных в скоросшиватель;
2. Не допускается давать ответ путем прямого переписывания текста из литературных источников; любой материал должен быть творчески проработан.
3. Страницы работы должны быть пронумерованы и иметь поля (2-2,5 см).
4. Вопросы контрольной работы необходимо записывать непосредственно перед каждым ответом;
5. Не следует приводить лишней, не касающийся сути вопроса, информации, так как это является свидетельством неспособности мыслить конкретно и говорит о недостаточно четком понимании сути вопроса.
6. Текст должен быть написан разборчиво и грамотно. Произвольные сокращения слов и терминов (кроме общепринятых) не допускаются.
7. Завершает работу список использованных источников, который должен быть оформлен в соответствии с установленными правилами:

* при ссылке на учебник, учебное пособие, монографию указываются фамилии и инициалы авторов, точное наименование издания, место издания, название издательства и год издания;
* при ссылке на журнальные статьи указываются фамилии и инициалы авторов, наименование статьи, название журнала, год и номер выпуска.

1. В конце работы указывается дата ее выполнения и ставится личная подпись студента.

# ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант №1

1. Понятия «сервис», услуга, сервисология.
2. Определите структуру и содержание сервисной деятельности в социально-культурной сфере и туризме.

Вариант №2

1. Признаки услуги и товара.
2. Сформулируйте перспективы и тенденции развития сервисной деятельности в художественно-рекламном сервисе и туризме.

Вариант №3

1. Цель и особенности сервисной деятельности.
2. Определите основные этапы поведения человека при заказе услуги.

Вариант №5

1. Принципы классификации услуг.
2. Выделите этапы обслуживания клиентов.

Вариант №6

1. Особенности и виды обслуживания потребителей товаров и услуг.
2. Составьте схему классификации услуг по отдельным признакам.

Вариант №7

1. Организация обслуживания клиентов на предприятиях социально-культурной сферы.
2. Составьте схему классификации социально-культурных услуг.

Вариант №8

1. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
2. Составьте схему процесса обслуживания.

Вариант №9

1. Турист как потребитель сервисных услуг.
2. Разработайте основные требования к профессиональной этике и поведению работников «контактной зоны».

Вариант №10

1. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.
2. Составьте номенклатуры групповых и единичных показателей качества туристических услуг

Вариант №11

1. Типология потребителей художественно-рекламных услуг.
2. Разработайте рекомендации по совершенствованию организации обслуживания клиентов в турагенстве.

Вариант №12

1. Понятие контактной зоны.
2. Разработайте рекомендации по совершенствованию организации обслуживания клиентов в гостинице.

Вариант №13

1. Производство и реализация гостиничных услуг.
2. Разработайте рекомендации по совершенствованию организации обслуживания клиентов в музее.

Вариант №14

1. Питание в системе сервисных услуг.
2. Разработайте рекомендации по совершенствованию организации обслуживания клиентов в ресторане.

Вариант №15

1. Предоставление услуг питания в гостинице.
2. Составьте паспорт потребителей туристских услуг г. Ульяновска.

Вариант №16

1. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами
2. Разработайте элементы рекламной кампании туристического маршрута в г. Ульяновск.

Вариант №17

1. Классификация транспортных услуг
2. Разработайте элементы рекламной кампании на открытие гостиницы Азимут в г. Ульяновск.

Вариант №18

1. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте.
2. Разработайте интерактивную программу для отдыхающих в г. Ульяновск.

Вариант №19

1. Совещание и его сервисное обслуживание.
2. Разработайте дизайн-проект брендбука новой экскурсионной услуги.

Вариант №20

1. Подготовка и организация сервисного обслуживания на выставках.
2. Разработайте дизайн-проект брендбука новой гостиничной услуги.