# **Практическая работа № 1**

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

**Задание №1.** Пользуясь энциклопедическим словарем Зорина-Квартальнова, составьте словарь основных понятий сервисной деятельности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Понятия** | **Характеристика** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Задание №2.** Начертите схему межпредметных связей дисциплины.

**Задание №3.** Заполните таблицу: «Краткий перечень и характеристика основных этапов развития гостиничной индустрии в мире и в России с древних времен
до конца XX века».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время** | **Место** |  **Характеристика** |
|  |  |  |

**Задание №4.** Составьте краткую характеристику некоторых исторических типов предприятий питания: кабак, питейный дом, трактир, харчевня, чайная, ресторан, кафе.

|  |  |
| --- | --- |
| **Понятие** | **Характеристика** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Задание №5**.Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос? Аргументируйте свое мнение.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопросы для самоконтроля (кратко письменно)**

1. Что такое услуга? Что такое сервисная деятельность?
2. В чем заключаются функции сферы услуг? Какую структуру имеет сфера услуг?
3. Какое влияние оказало индустриальное общество на сферу услуг?
4. Для чего нужна сфера услуг?
5. Какую роль играет сервисная деятельность в рыночной экономике и жизни общества?
6. Что вы знаете об особенностях развития сервиса в России, его проблемах
и перспективах?
7. Какие услуги в сервисной деятельности занимают наибольший удельный
вес и почему?
8. Почему сервису обслуживания в настоящее время уделяется
так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?
9. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для:

а) завоевания или привлечения новых клиентов;

б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания);

в) формирования лояльности,- или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?

**Тематика рефератов и докладов (презентация)**

1. Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка.
2. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности.
3. Услуга – ее сущность, формирование и поведение на рынке
4. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
5. Правовое обеспечение сервисной деятельности в сфере услуг.
6. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития
7. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
8. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
9. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
10. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
11. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
12. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах.