

# ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЛЕКЦИЯ

Читает

Декан Факультета туризма и гостеприимства

САХАРЧУК ЕЛЕНА СЕРГЕЕВНА

Группа - public128596113

# Визитная карточка



Организованы путешествия в

**44 страны +**

**2 трансвояжа**

**Работает в туризме**

**1236 выпускников**

**ДЕКАН ФАКУЛЬТЕТА ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

2 высших образования; ЭКСПЕРТ ТУРИЗМА (AIEST)  
2005 год - КАНДИДАТ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ НАУК

2016 год – предзащита ДОКТОРСКОЙ  
ДИССЕРТАЦИИ на тему «ОРГАНИЗАЦИОННО-  
МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ  
КОНЦЕПЦИИ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТУРИСТСКОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ»

21 год педагогического стажа

10 лет работы в туризме (ТК «Вояджер», директор)

141 публикация, 3 монографии, 5 учебников





# Введение в курс



**Итак, что есть успех?**

# Что такое успех

- «Успех сопутствует тому, кто полностью является самим собой» — Р. Ширм.
- РОЛЬФ ШИРМ – основатель института биоструктурного анализа



# Что такое успех?

- «Успех следует измерять не столько положением которого человек достиг в жизни, сколько теми препятствиями, какие он преодолел, добиваясь успеха» — Б. Вашингтон.

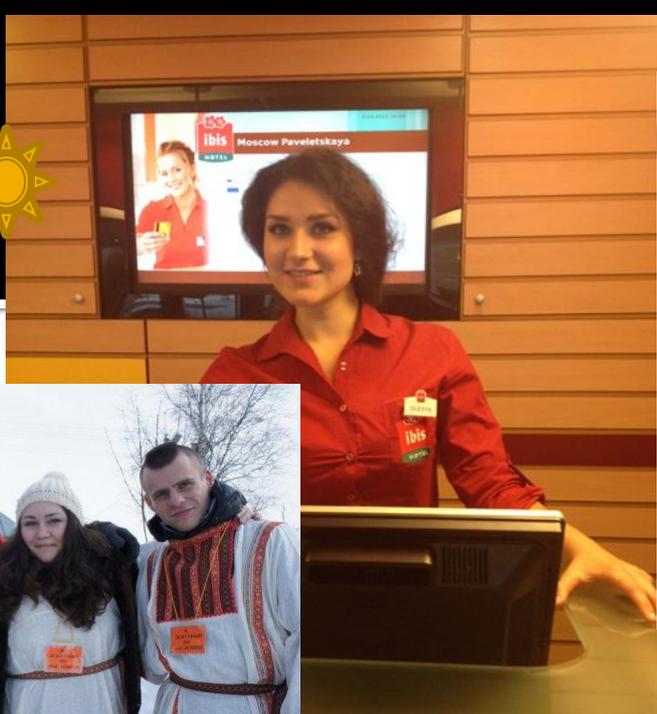


# Что такое успех

- Толкование слова УСПЕХ
- Словарь Ожегова:
  - Успех
  - 1. Общественное признание
  - 2. Удача в достижении чего-нибудь
  - 3. Хорошие результаты в работе, учебе

**Работать в туризме – это значит  
быть успешным?**





**НАШИ ВЫПУСКНИКИ.**  
**Они успешны**

Профиль

Редактировать

Отсутствия

Аффилиатная программа

## Артур Сукиян

Работает с 07 июля 2015

Operations Department  
SALES

Специалист по продажам

73101 (вн.тел)

asukyazyan@ostrovok.ru

+7 906 777-36-84

Московский офис  
ул.Рондельская д.15 стр.43  
показать рабочее место

05.08.2015

Самый

клиентоориентированный

Артур только пришел к нам в команду, а уже поразил всех качеством общения с клиентами!

Награды



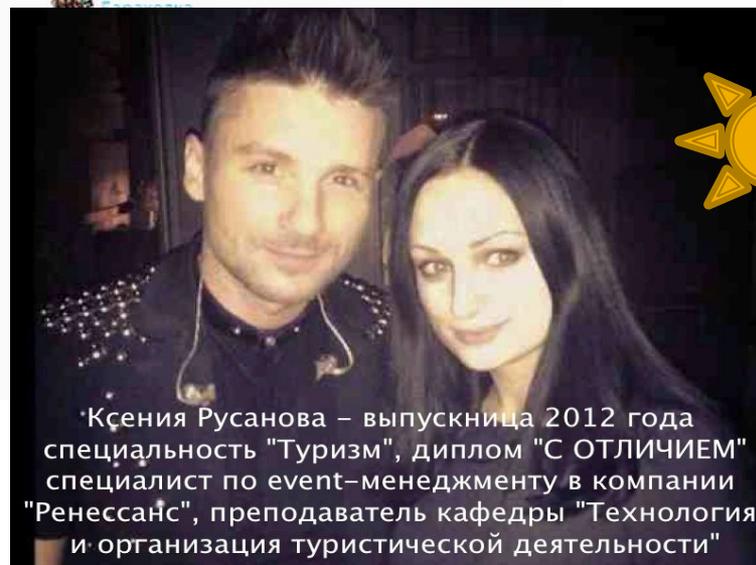
Лента статистика

Нет лайков



Группы ленты

inadequate(by UST)



Ксения Русанова – выпускница 2012 года специальность "Туризм", диплом "С ОТЛИЧИЕМ" специалист по event-менеджменту в компании "Ренессанс", преподаватель кафедры "Технология и- организация туристической деятельности"



Я завести группу | ПРОФЕССИЯ В | Дмитрий Влади | "СМИ", О  
delicatering.ru/o-delicatering/features/?utm\_source=ya



# УСЛУГИ

Составление индивидуального меню по желанию заказчика.

Мы поможем Вам подобрать меню с учетом формата мероприятия, индивидуальных пожеланий и вкусовых пристрастий гостей. Это может быть необычный десерт

Услуги

Наши преимущества

Кофе-брейк





...ги международного профессионального...  
...ss/4560

... из отеля ibis Москва Павелецкая стала одной из

# победителей профессионального конкурса молодых талантов Accor Professions Challenge 2013...



# ACCOR HOTELS

Radisson  
ROYAL HOTEL

ГОСТИНИЦА  
УКРАИНА



ФОРУМ ГРАД





## ПРЕДПРИЯТИЯ

- ПРОЕКТИРОВАНИЯ  
ТУРИСТСКИХ ТЕРРИТОРИЙ
- ТУРОПЕРАТОРЫ
- ТУРАГЕНТЫ
- ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ И УСЛУГ  
СОПРОВОЖДЕНИЯ
- МУЗЕЙНЫЕ/КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ  
СФЕРЫ
- УСЛУГ РАЗВЛЕЧЕНИЯ
- КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫХ УСЛУГ И  
ДЕЛОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ
- УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ
- УСЛУГ ПИТАНИЯ
- ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ
- ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ И УСЛУГ  
БРОНИРОВАНИЯ

# Mitt



# ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСА ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ (запишем)

*-- формирование у студентов общих представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета;*

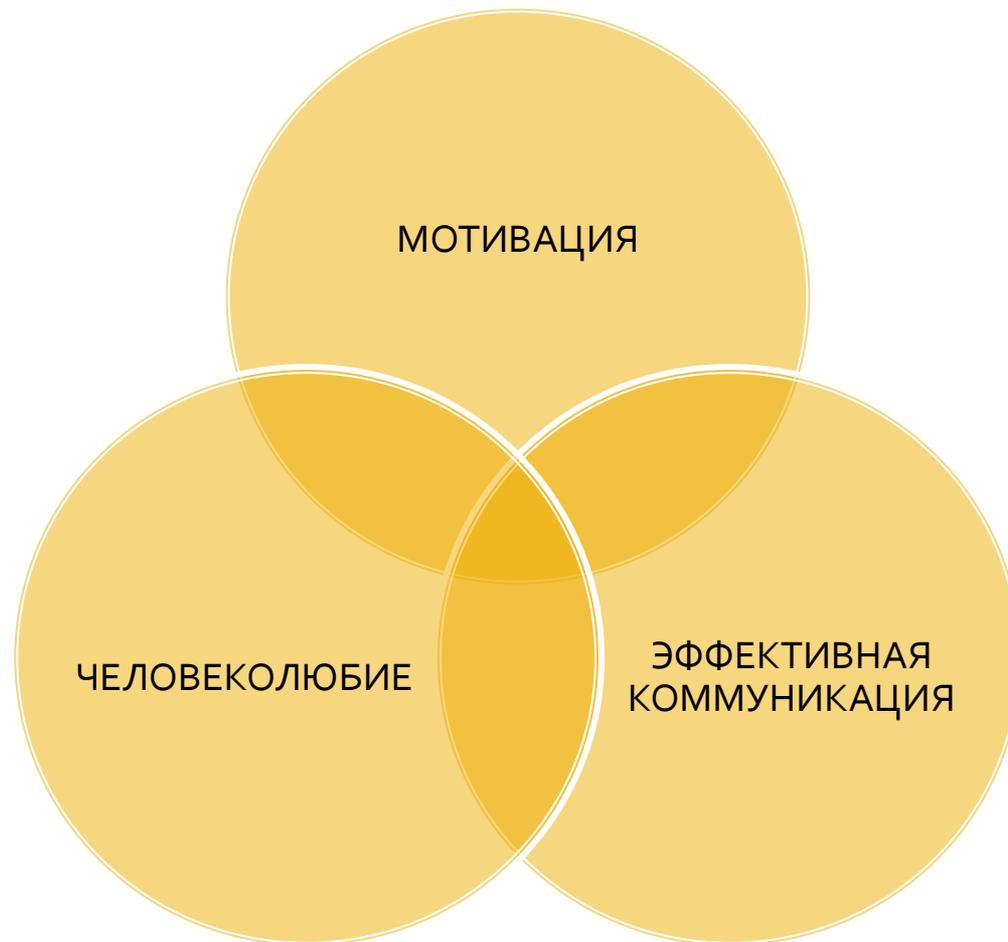
*- приобретение студентами первого опыта практического погружения в систему субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности в сфере обслуживания, - развитие устойчивого позитивного представления о мире будущей профессии обучающихся, его гуманистической сущности;*

*- знакомство студентов с лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания клиентов/гостей/потребителей услуг;*

*- развитие у студентов профессионально полезных качеств, необходимых для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания;*

*- развитие у студентов умений работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.*

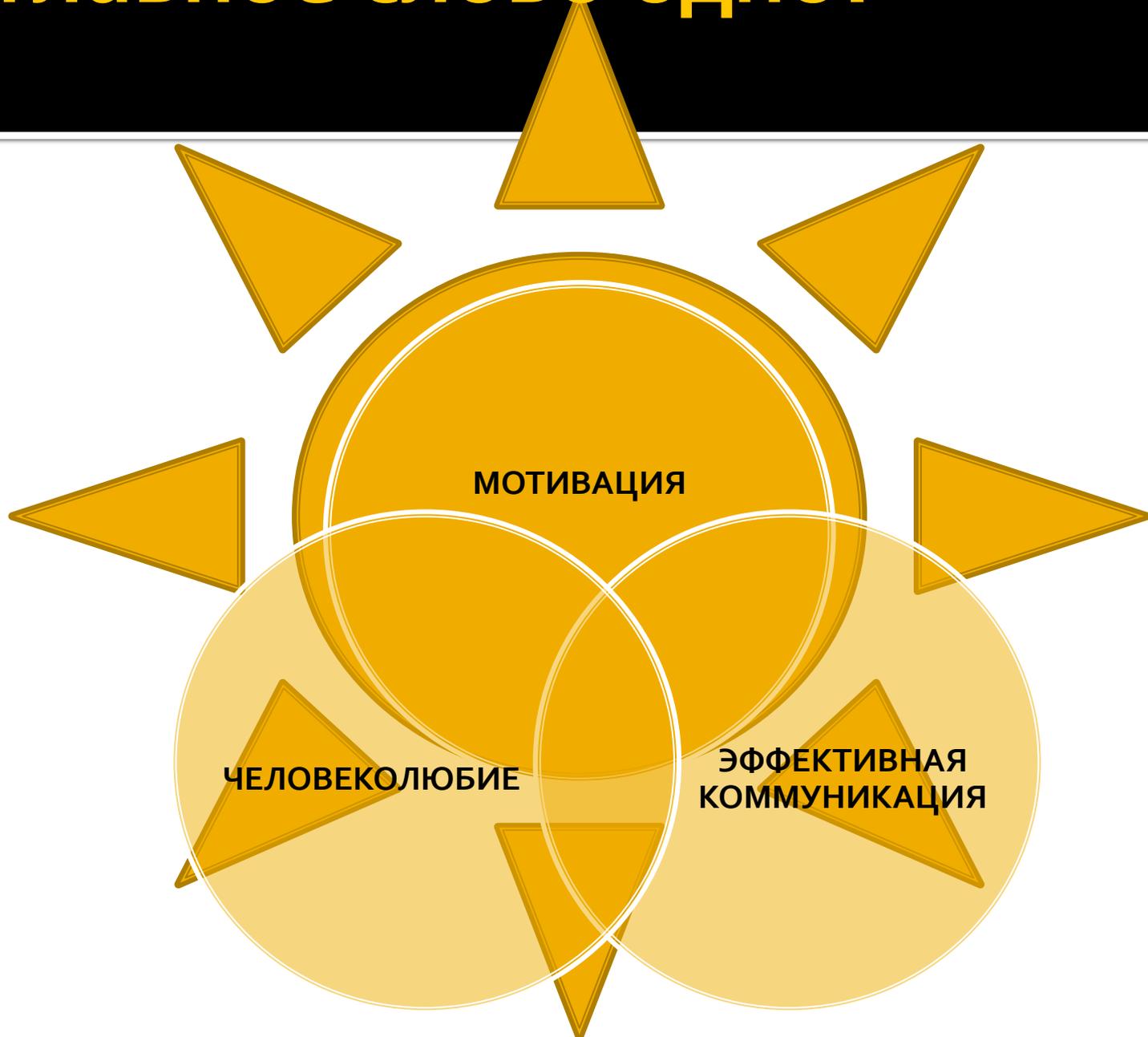
# Три главных слова



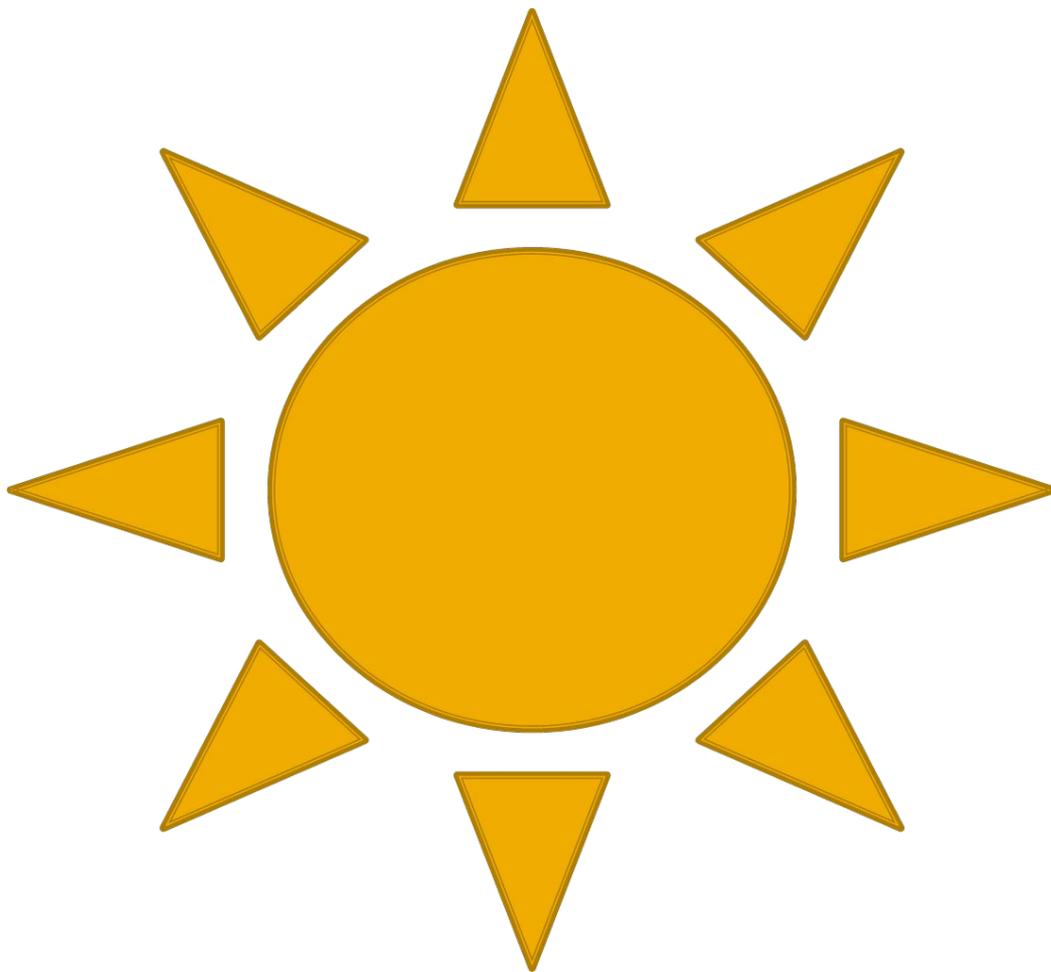
# Три первых теста

- На человеколюбие (предложи свою помощь)
- На мотивацию (что-то уже становится понятно)
- На эффективную коммуникацию (общаюсь со всеми)

# Или главное слово одно?



# ГОСТЕПРИИМСТВО



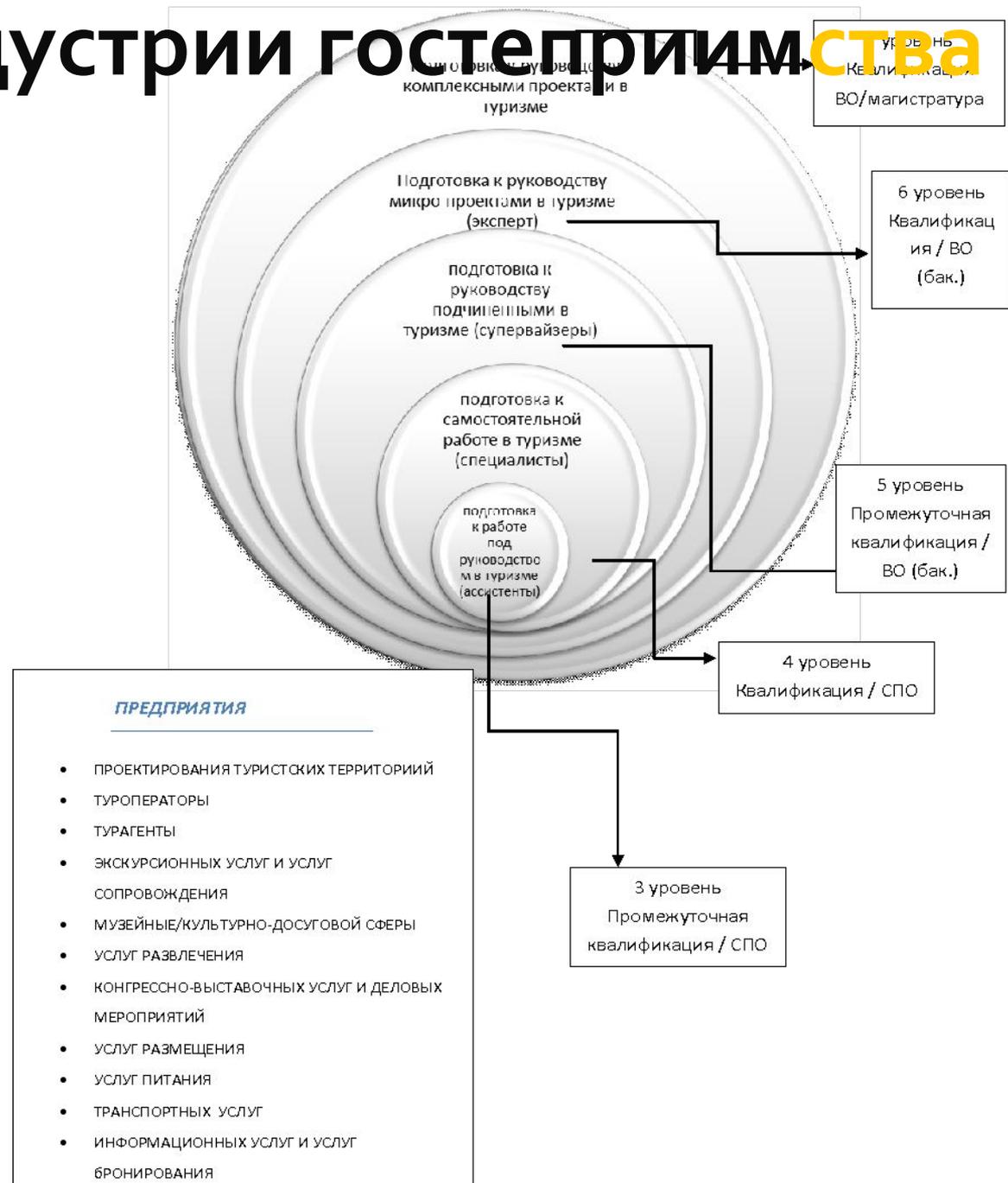
# Название темы лекции

- Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт

# Определимся в понятиях



# Услуги индустрии гостеприимства



## ***ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА***

- **ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРИСТСКИХ ТЕРРИТОРИЙ**
- **ТУРОПЕРАТОРЫ**
- **ТУРАГЕНТЫ**
- **ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ И УСЛУГ  
СОПРОВОЖДЕНИЯ**
- **МУЗЕЙНЫЕ/КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ СФЕРЫ**
- **УСЛУГ РАЗВЛЕЧЕНИЯ**
- **КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫХ УСЛУГ И ДЕЛОВЫХ  
МЕРОПРИЯТИЙ**
- **УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ**
- **УСЛУГ ПИТАНИЯ**
- **ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ**
- **ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ И УСЛУГ  
БРОНИРОВАНИЯ**



# ЗАДАНИЯ К СЛЕДУЮЩЕМУ СЕМИНАРУ

- ОБЪЕДИНИТЬСЯ В ГРУППЫ
- ПОДГОТОВИТЬ СПИЧ С ГРАМОТНОЙ ВИЗУАЛИЗАЦИЕЙ И ОЧЕНЬ УБЕДИТЕЛЬНЫЙ НА ТЕМУ: «best practices» из разных видов деятельности в туризме (каждый в группе спикер, тема одна, на спич – 5 минут)
- Подготовиться по материалам лекции
- Подготовить конспекты: История гостеприимства (XVIII век, XIX век, XX век)

# НАЧИНАЕМ ГОТОВИТЬСЯ К ГРУППОВОМУ СЕМЕСТРОВОМУ ПРОЕКТУ

- Подготовка и защита групповых проектов «Дизайн обслуживания: новый формат и классика жанра»

# ИСТОЧНИКИ

1. Аманжолова Д. А. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.- <http://znanium.com/bookread.php?book=181801>
2. Гукова О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2009.- <http://znanium.com/bookread.php?book=165066>
3. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсами к курсу «введение в технологию обслуживания» являются сайты:

1. Сайт [www.proprof.ru/stati/careera/trudoustroystvo/poisk-raboty/rabota-v-sfere-obsluzhivaniya-horoshiy-start-dlya](http://www.proprof.ru/stati/careera/trudoustroystvo/poisk-raboty/rabota-v-sfere-obsluzhivaniya-horoshiy-start-dlya) для профессионалов.-
2. Система интерактивного мониторинга трудоустройства выпускников.- <http://xn--h1a1ng.xn--p1ai/>
3. Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.- <http://www.rosmintrud.ru/employment/migration/72>
4. Эйч-ар – портал.- [hr-portal.ru](http://hr-portal.ru)

# Основные понятия

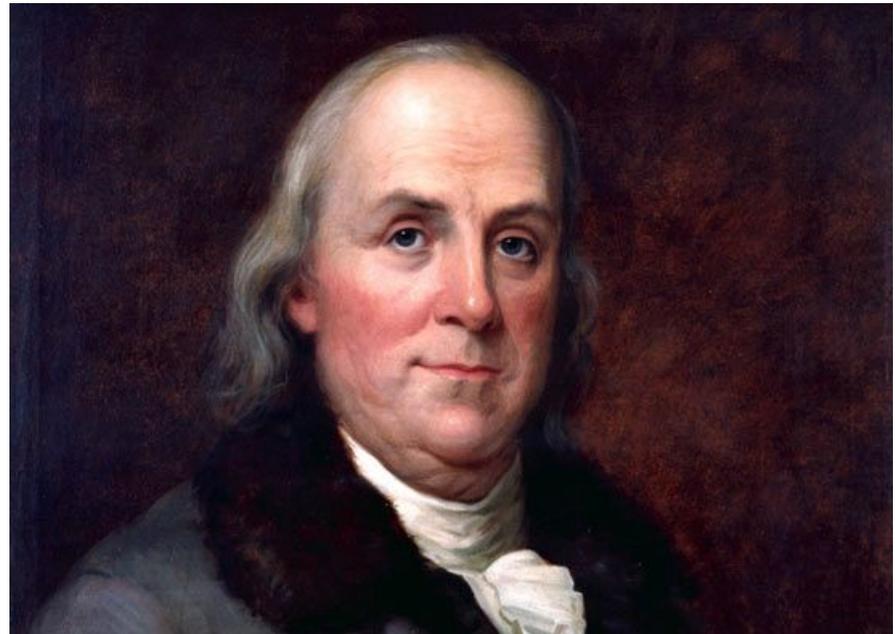
- Обслуживание потребителей: сущность, значение, предпосылки развития, российский опыт

Определимся в понятиях



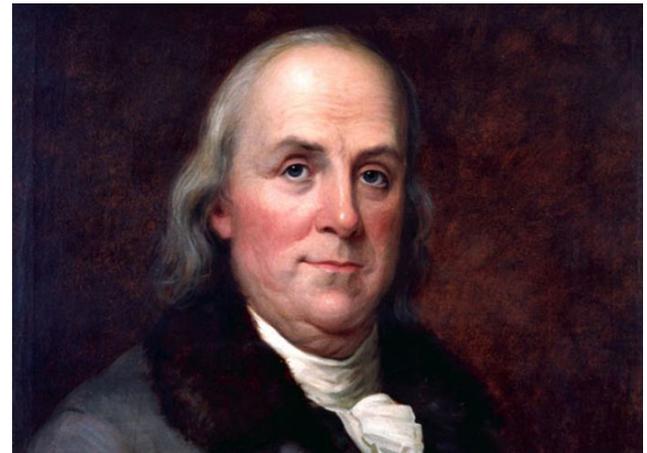
# Кто принимает гостей, оказывает гостеприимство?

- Бенджамин Франклин
- Глаза хозяина делают больше работы, чем его руки.

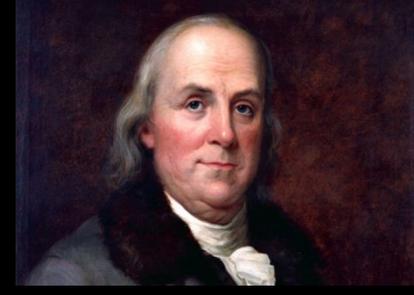


# ТЕОРИЯ 6-ти ШАГОВ

- «Любите ли вы жизнь? — спрашивал Бенджамин Франклин. ... Первоначально человек определяет, чего он хочет от жизни. Для одного это материальный достаток и уверенность в завтрашнем дне.



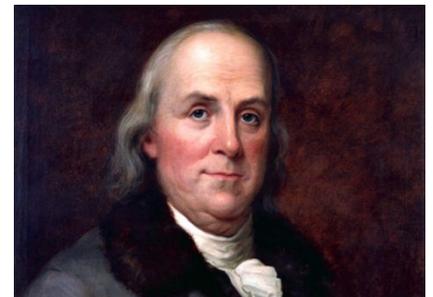
# 1-ый шаг



- Шаг 1. Определение глобальных жизненных ценностей. Первоначально человек определяет, чего он хочет от жизни. Для одного это материальный достаток и уверенность в завтрашнем дне. Для другого — благополучная семья, любящая жена и счастливые дети. Для третьего — слава и высокий социальный статус...

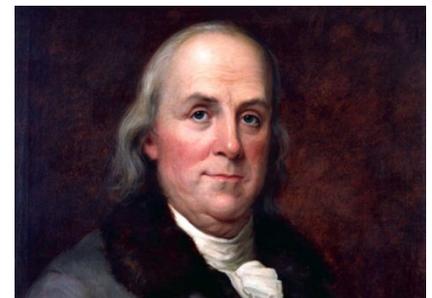
## 2-ой шаг

- Шаг 2. Выбор достойной цели. Исходя из составленного списка ценностей, человек должен решить, чего он хочет добиться. Иными словами, надо поставить перед собой «глобальную цель». Важно убедиться, что выбранная цель действительно отвечает всем жизненным ценностям из составленного на предыдущем этапе списка.



# 3-ий шаг

- Шаг 3. Составление генерального плана достижения цели. Здесь необходимо указать перечень всех промежуточных задач, которые придется решить на пути к достижению глобальной цели. Перечень может оказаться весьма длинным, поскольку план будет охватывать практически всю жизнь.

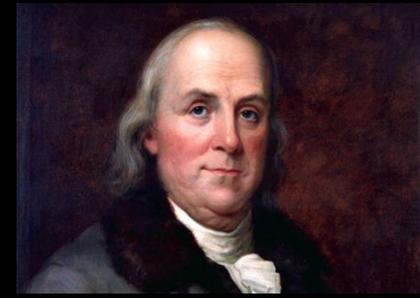


# 4-ый шаг



- Шаг 4. Составление долгосрочного промежуточного плана. Этот план должен охватывать несколько лет и содержать указание на конкретные цели и конкретные сроки. Весьма важно указать, достижению какого именно (каких именно) пункта (пунктов) генерального плана способствует достижение данной конкретной цели.

# 5-ый шаг



- Шаг 5. Составление краткосрочного плана. Глядя на долгосрочный план, человек спрашивает себя: «Что я могу сделать в ближайшие недели или месяцы, чтобы достичь той или этой цели?»

# 6-ой шаг



- Шаг 6. План на каждый день. Составляется этот план на основе краткосрочного плана — малые задачи решаются целиком за один день, более крупные разбиваются на подзадачи.

# Подумайте над 6-тью шагами и вернемся к теме

Сергей Лукьяненко. Звездная Тень

- *Нечасто так бывает, что в чужом, совершенно незнакомом доме мгновенно начинаешь чувствовать себя уютно. Это и от хозяев зависит, и от самого дома... впрочем, дом — это лишь отражение хозяев. Более яркое и честное. Никакие слова и улыбки не помогут ощутить тепло, если вещи хранят холод.*

# Гостеприимство и гостеприимство (систематизируем)

- Гостеприимство как часть культуры
- Гостеприимство как индустрия

1.

2.

# Сущность гостеприимства

- В Иране хозяин трижды предлагает гостю угощение, а гость трижды должен отказаться.
- В Испании и Италии вам придется съесть все, что подадут, дабы не расстроить хозяйку. приготовившую столь вкусную еду.
- Если вы собираетесь пойти в гости к французам, то знайте: французы в первую очередь - болтушки-хохотушки, и у них не принято наедаться до отвала, поэтому к ним вы должны прийти, предварительно что-то поев.
- Грузия. В Грузии существует такая фраза: "Гость нам послан Богом". Это действительно так. Гость, которого принимают в доме, должен быть "обслужен" по высшему разряду. Для грузин принимать так гостей - не просто правила этикета, но еще и священный долг.

# ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

- Древний период (IV тысячелетие до н.э. — 476 г. н.э.)
- Упоминания о первых предприятиях индустрии гостеприимства, в которых предоставлялись услуги как размещения, так и питания, тавернах, можно найти в манускриптах, которые ученые относят к эпохе античной Греции и античного Рима. Среди таких документов — кодекс вавилонского царя Хаммурапи (примерно 1700 г. до н.э.).

# Средние века (V - XV вв. н.э.)

1. Пищу следует подавать в должное время: не слишком рано, но и не слишком поздно.
2. Пищу следует подавать в должном месте: просторном, приятном и безопасном.
3. Тот, кто дает пир, должен делать это от души и в веселии сердца.
4. Подаваемая пища должна быть разнообразной, чтобы каждый, кому не понравится что-то, мог отведать чего-то другого.
5. На столе должны быть разнообразные вина и напитки.
6. Слуги должны быть вежливыми и честными.
7. Гости должны испытывать друг к другу только приятельские и добро сердечные чувства.
8. Песни и инструментальная музыка должны создавать атмосферу веселья.
9. Должно быть много света.
10. Должна быть полная гарантия того, что все, подаваемое на стол, отличается изысканным вкусом.
11. Гости должны есть степенно и без излишней поспешности.
12. Можно лишь покорно просить гостей отведать того или иного блюда, но ни в коей мере нельзя понуждать их есть во вред своему здоровью. .
13. Каждый из гостей после ужина должен отдохнуть.

# ПОДВЕДЕМ ИТОГИ



Введение в курс

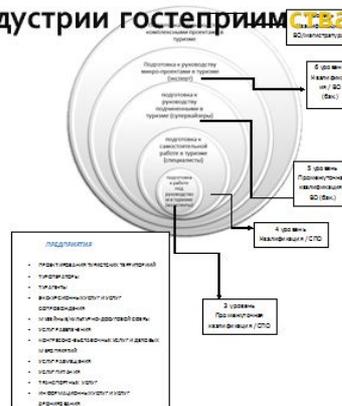


НАШИ ВЫПУСКНИКИ.  
Они успешны

Или главное слово одно?



Услуги индустрии гостеприимства



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСА ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ (запишем)

- формирование у студентов общих представлений об этике сферы обслуживания и о требованиях современного этикета;
- приобретение студентами первого опыта практического погружения в систему субъект-субъектных отношений, характерных для их будущей профессиональной деятельности в сфере обслуживания, - развитие устойчивого позитивного представления о мире будущей профессии обучающихся, его гуманистической сущности;
- знакомство студентов с лучшими отечественными и зарубежными образцами обслуживания клиентов/гостей/потребителей услуг;
- развитие у студентов профессионально полезных качеств, необходимых для работы в сфере обслуживания в непосредственном контакте с профессионалами – экспертами сферы обслуживания;
- развитие у студентов умений работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Гостеприимство и гостеприимство (систематизируем)

- Гостеприимство как часть культуры
- Гостеприимство как индустрия

