

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.02.2025 23:55:59
Уникальный программный ключ:
6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181530452479

Приложение к рабочей
программе дисциплины

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Наименование дисциплины	<i>Организация обслуживания в индустрии гостеприимства</i>
Направление подготовки	<i>43.03.02 Туризм</i>
Направленность (профиль) /	<i>Технологии организации туристской деятельности</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Разработчик(и)	<i>Рыбалова Т.В., доцент кафедры туризма и культурного наследия</i>

1. Темы дисциплины для самостоятельного освоения обучающимися
«Отсутствуют».

2. План самостоятельной работы

№ п/п	Учебные встречи	Виды самостоятельной работы	Форма отчетности/ контроля	Количество баллов	Рекомендуемый бюджет времени на выполнение (ак.ч.)*
1	2	3	4	5	6
1	УВ №5, Практическое занятие 3, «Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма»	Разработка одного стандарта на выбор студента	Текст стандарта в формате Word.	4	12
2	УВ №7, Практическое занятие 4, " Законодательство в сфере санитарии и гигиены предприятий сервиса"	Подготовка доклада с презентацией по выбранной теме.	Презентация с докладом, защита на занятии.	5	16
3	УВ №11, Практическое занятие 6, "Организация обслуживания в коллективных средствах размещения "	Подготовка доклада с презентацией по выбранным темам	Презентация и доклад, защита на занятии.	5	16
4	УВ №23, Практическое занятие 12, "Особенности санаторно-курортного продукта: услуги и обслуживание"	Подготовка доклада на тему: Характеристика услуг и обслуживания санаторно-курортной организации Тюменской области	Презентация с докладом, представление на занятии	5	16
5	УВ № 2-23	Подготовка к занятиям	Повторение лекционного материала и дополнительной литературы	0	22
6	УВ № 1-23	Подготовка к дифференцированному зачету	Повторение изученного материала	0	22
	Всего			19	104

3. Требования и рекомендации по выполнению самостоятельных работ обучающихся, критерии оценивания

УВ №5, Практическое занятие 3 «Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма».

1. Изучите по предлагаемым источникам виды стандартов сервисных предприятий (гостиничные, общественного питания, туристические фирмы, фитнес-клубы, салоны красоты), характеристику основных внутренних (корпоративных) стандартов - стандарт внешнего вида, телефонного разговора, стандарт гостеприимства, стандарт приема заказа, стандарт поведения в гостевой зоне.

2. Разработайте по аналогии 1 стандарт обслуживания (внутренний), учитывая специфику предприятия (на примере конкретного предприятия, на выбор студента). Информацию представить в виде презентации, дать краткую характеристику предприятию, услугам и обслуживанию.

Критерии оценки: полнота изложения, соответствие исходной структуре, наличие ссылок на источники.

УВ №7, Практическое занятие 4, " Законодательство в сфере санитарии и гигиены предприятий сервиса "

Подготовка доклада с презентацией по выбранной теме Примерная тематика докладов:

1. Организация санитарно-эпидемиологического контроля в организациях гостиничного и ресторанного сервиса в г. Тюмени.

2. Санитарно-гигиенические требования к проектированию предприятий гостиничного сервиса.

3. Санитарно-гигиенические требования к проектированию предприятий ресторанного сервиса.

4. Этапы проведения санитарно-эпидемиологической экспертизы

5. Соблюдение санитарно-гигиенических требований на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере предприятия).

Методические рекомендации по созданию презентации на выбранную тему

1. Определение цели:

- Перед созданием презентации определите, какую цель вы преследуете.

2. Структура презентации:

- Обзор темы: дайте краткую информацию о презентуемой теме.
- Основная часть: разделите информацию на логические блоки, каждый из которых будет посвящен отдельному аспекту темы.
 - Примеры: приведите конкретные примеры из практики, которые помогут проиллюстрировать теоретические положения.
 - Вопросы и ответы: оставьте время для вопросов и ответов, чтобы аудитория могла задать интересующие их вопросы.

3. Дизайн и оформление:

- Используйте единый стиль оформления: цветовая гамма, шрифты, изображения и т.д.
 - Соблюдайте баланс между текстом и изображениями: не перегружайте презентацию текстом, используйте изображения, видео и анимацию для наглядности.
 - Соблюдайте правила оформления: не используйте слишком яркие цвета, слишком мелкий или слишком крупный шрифт, избегайте перегруженности информацией.

4. Иллюстрации и графика:

- Используйте качественные изображения, соответствующие теме презентации.
- Добавляйте графики, диаграммы, таблицы для наглядности.

5. Анимация и видео:

- Используйте анимацию для выделения ключевых моментов.

- Добавляйте короткие видео для демонстрации реальных ситуаций или процессов.

6. Адаптация под разные устройства:

- Убедитесь, что презентация корректно отображается на разных устройствах: компьютеры, планшеты, смартфоны.

7. Проверка и корректировка:

- Проверьте презентацию на наличие ошибок, опечаток, несоответствий.
- Внесите необходимые корректировки перед показом.

8. Взаимодействие с аудиторией:

- Вовлекайте аудиторию в диалог: задавайте вопросы, проводите опросы, используйте интерактивные элементы.

9. Завершение презентации:

- Подведите итоги, ответьте на вопросы аудитории.
- Поблагодарите за внимание.

Эти рекомендации помогут вам создать эффективную и запоминающуюся презентацию на выбранную тему.

УВ №11, Практическое занятие 6 "Организация обслуживания в коллективных средствах размещения"

Темы докладов и обязательные вопросы для рассмотрения:

1. Организация обслуживания потребителей в (средство коллективного размещения по выбору студента) по плану:

Характеристика предприятия

Основные и дополнительные услуги

Ценовая политика

Место на рынке услуг (в своем сегменте)

Особенности обслуживания потребителей различных категорий

Критический анализ и рекомендации

Методика подготовки доклада:

1. В рамках самостоятельной работы студенты готовят текст выступления по заданной теме с опорой на наглядность (презентацию).

2. На занятии студенты выступают перед аудиторией.

3. По окончании выступления аудитория активно обсуждает проблему, изложенную докладчиками, и задает проблемные вопросы.

Подготовленный для представления доклад отвечает следующим требованиям:

-полнота раскрытия темы;

-ясность изложения и структурированность;

-оригинальность и эстетичность презентации;

-отличие текста презентации от устного выступления, презентующего;

-тема доклада должна быть сформулирована в начале выступления;

-доклад должен иметь четкую структуру: введение, основная часть, заключение;

-части доклада должны быть логично связаны друг с другом, следует использовать средства логической связи в тексте;

-недопустимо читать текст с листа или повторять наизусть то, что записано - желательно подготовить заметки к докладу;

-речь докладчика (ов) должна быть четкой, умеренного темпа;

-докладчик(и) должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

-в заключении следует сделать вывод по теме / проблеме, обобщить тему в одном предложении;

-после выступления докладчик(и) должны оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории;

-после ответов на поставленные вопросы докладчик(и) предлагают вопросы для обсуждения аудитории.

При оценивании доклада учитываются следующие параметры:

Содержание:

-полнота раскрытия темы, знание основных и некоторых второстепенных вопросов в рамках заданной темы;

-достижение коммуникативной цели - содержание сообщения должно соответствовать заданной теме;

-презентация поставленной темы в полном объеме;

-предметное владение темой доклада;

-уверенное участие в беседе по содержанию темы.

Форма:

-логичность / структурированность / целостность выступления: соблюдение четкой логической структуры выступления: вступление; основная часть с логическим развитием изложения и переходом от одной законченной мысли к другой; заключение;

-речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);

-выделение с помощью пауз и интонационных акцентов отдельных частей сообщения;

-наглядность / презентабельность;

-использование ссылок на информационные ресурсы (сайты, литературу)

УВ №23, Практическое занятие 12 "Особенности санаторно-курортного продукта: услуги и обслуживание"

Подготовка презентации-доклада на тему: Характеристика услуг и обслуживания санаторно-курортной организации Тюменской области.

Для подготовки работы необходимо изучить санаторно-курортную сеть в Тюменской области, информационные ресурсы предприятий, доступные в сети Интернет. На примере одного из санаторно-курортных предприятий региона показать организацию работы санатория, дать характеристику санаторно-курортному продукту, использованию лечебных факторов, провести анализ санаторно-курортного обслуживания.

Методика подготовки доклада с презентацией:

1. В рамках самостоятельной работы студенты готовят текст выступления по заданной теме с опорой на наглядность (презентацию).

2. На занятии студенты выступают перед аудиторией.

3. По окончании выступления аудитория активно обсуждает проблему, изложенную докладчиками, и задает проблемные вопросы.

Подготовленный для представления доклад отвечает следующим требованиям:

-полнота раскрытия темы;

-ясность изложения и структурированность;

-оригинальность и эстетичность презентации;

-отличие текста презентации от устного выступления, презентующего;

-тема доклада должна быть сформулирована в начале выступления;

-доклад должен иметь четкую структуру: введение, основная часть, заключение;

-части доклада должны быть логично связаны друг с другом, следует использовать средства логической связи в тексте;

-недопустимо читать текст с листа или повторять наизусть то, что записано - желательно подготовить заметки к докладу;

-речь докладчика (ов) должна быть четкой, умеренного темпа;

-докладчик(и) должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

-в заключении следует сделать вывод по теме / проблеме, обобщить тему в одном предложении;

-после выступления докладчик(и) должны оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории;

-после ответов на поставленные вопросы докладчик(и) предлагают вопросы для обсуждения аудитории.

При оценивании доклада учитываются следующие параметры:

Содержание:

-полнота раскрытия темы, знание основных и некоторых второстепенных вопросов в рамках заданной темы;

-достижение коммуникативной цели - содержание сообщения должно соответствовать заданной теме;

-презентация поставленной темы в полном объеме;

-предметное владение темой доклада;

-уверенное участие в беседе по содержанию темы.

Форма:

-логичность / структурированность / целостность выступления: соблюдение четкой логической структуры выступления: вступление; основная часть с логическим развитием изложения и переходом от одной законченной мысли к другой; заключение;

-речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);

-выделение с помощью пауз и интонационных акцентов отдельных частей сообщения;

-наглядность / презентабельность;

-использование ссылок на информационные ресурсы (сайты, литературу)

Рекомендации по самоподготовке к промежуточной аттестации по дисциплине

Аттестация проводится в форме экзамена. Ответ на зачете включает два вопроса. На подготовку к ответу отводится не более 40 минут. По вопросам проводится собеседование, также допускается письменный ответ, в ходе ответа могут задаваться дополнительные вопросы по содержанию дисциплины. Ответ на каждый вопрос оценивается по 5 бальной шкале. При проведении промежуточной аттестации результаты, полученные обучающимся в семестре, переводятся в формат традиционной оценки в соответствии со шкалой перевода баллов:

– 60 баллов и менее – «неудовлетворительно»;

– от 61 до 75 баллов – «удовлетворительно»;

– от 76 до 90 баллов – «хорошо»;

– от 91 до 100 баллов – «отлично».

Критерии оценки ответа на дифференцированном зачете.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при неполном тезисном ответе, который представляет разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях; в ответе присутствуют фрагментарность и нелогичность изложения, обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины; отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения; речь неграмотная; дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к конкретизации ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы по теме или дисциплине (в случае экзамена), либо обучающийся не даёт ответа (отказывается от ответа);

Оценка «удовлетворительно» выставляется при недостаточно полном, недостаточно развернутом ответе; не способности самостоятельно, без помощи преподавателя выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, ответ в неполной мере раскрывает основные положения темы, логика и последовательность изложения имеют нарушения, допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, которые затрудняется исправить самостоятельно; студент

может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя; речевое оформление ответа требует правок, коррекции;

Оценка «хорошо» выставляется при полном, развернутом ответе, раскрывающем основные положения темы в поставленном вопросе; умения выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, раскрывает основные положения темы, ответ имеет четкую логически построенную структуру, отражающую сущность раскрываемых понятий, теорий и явлений, знание и понимание внутридисциплинарных и междисциплинарных связей; ответ излагается литературным языком, характеризуется логичностью, аргументированностью, в ответе допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя;

Оценка «отлично» выставляется если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос с использованием информации, почерпнутой из дополнительной литературы, показывает совокупность знаний об объекте, проявляющуюся в свободном оперировании понятиями, терминами, умения выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, раскрывает основные положения темы, ответ имеет четкую логически построенную структуру, отражающую сущность раскрываемых понятий, теорий и явлений, знание и понимание внутридисциплинарных и междисциплинарных связей; ответ излагается литературным языком, характеризуется логичностью, аргументированностью, могут быть допущены недочеты в определении понятий или др., исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

Вопросы к экзамену

1. Сервисные предприятия как участники рынка услуг
2. Технология обслуживания: взаимодействие в процессе продажи услуги, предоставления услуги
3. Организация сервисного обслуживания в коллективных средствах размещения.
4. Организация сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.
5. Организация сервисного обслуживания на транспорте.
6. Организация обслуживания в санаторно-курортных предприятиях.
7. Формы обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Стандарты обслуживания как элемент повышения качества услуг на предприятиях индустрии туризма.
9. Санитарно-гигиенические требования к предприятиям сервиса.
10. Этапы обслуживания на предприятиях сервиса (на примере предприятия)
11. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги
12. Особенности сервисного обслуживания различных категорий потребителей