

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.11.2024 10:38:02
Уникальный программный ключ:
6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181530452479

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Наименование дисциплины	<i>Технологии сервисного обслуживания в туризме и 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>Гаврилова Т.В., ассистент кафедры туризма и культурного наследия</i> <i>Колосова Е.П., старший преподаватель 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. №2. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства. Практическое задание №1	Подготовка к опросу. 1. Сущность и виды маркетинговых исследований 2. Классификация опросов 3. Инструментарий опроса 4. Наблюдение как метод сбора первичной маркетинговой информации 5. Эксперимент как метод сбора первичной маркетинговой информации 6. Процесс маркетингового исследования	Устный опрос	2	5.3
2	УВ. №3. Выбор вида продукта. Практическое задание №2.	1. Разновидности создаваемого продукта 2. Классификации видов продукта 3. Подходы в выборе исходного продукта 4. Исходные данные вида продукта, выбранного к созданию	Устный опрос	2	5.3
3	УВ. №11. Реклама в туризме и индустрии гостеприимства. Ч.2. Практическое задание №8.	Создание, презентация и защита своего рекламного продукта: работа представляется публично в аудитории, оборудованной мультимедийными технологиями в программе PowerPoint (10-12 слайдов). Обсуждение.	Доклад с презентацией	2	20
4	УВ. №14. Современные технологии в туризме и индустрии гостеприимства. Ч.2. Практическое задание №10.	Создание, презентация и защита своего бренда и фирменного стиля: работа представляется публично в аудитории оборудованной мультимедийными технологиями в программе PowerPoint (10-12 слайдов). Обсуждение.	Доклад с презентацией	2	20
5	УВ. №26. Проектирование услуг и выбор процесса	Семинар Операционная классификация услуг. 2. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.	Фронтальный опрос	2	5.3

	обслуживания . Практическое задание №19.	3. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. 4. Три типа сервисных систем.			
6	УВ. №30, 31, 32. Творческое задание «Маркетинговое исследование». Практическое задание №22, 23, 24.	Профессиональная проба Творческое задание «Маркетинговое исследование»: Работа над заданием является итогом освоения программы курса. Выполняется на семинарском занятии, группа делится на несколько подгрупп в зависимости от количественного состава студентов. 1. План маркетингового исследования спроса на продукцию (по своему выбору) а. Определение цели исследования б. Выбор метода сбора информации в. Разработка инструментария 2. Маркетинговое исследование а. Определение генеральной совокупности б. Определение выборки в. Проведение исследования 3. Анализ маркетингового исследования а. Обработка результатов б. Выводы 4. Презентация и защита своего исследования: работа представляется публично в аудитории оборудованной мультимедийными технологиями в программе PowerPoint (5-10 слайдов).	Доклад с презентацией	6	21
Итого					Итого: 76

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

Практическое

задание

Методические указания по оформлению самостоятельных работ.

Доклад - публичное выступление на иностранном языке, ориентированное на освещение, представление аудитории определенной темы; является важной формой работы, которая расширяет общий кругозор студента за счет использования дополнительных источников; учит планировать длительное высказывание с логическими переходами от одной мысли к другой, расширяет словарный запас, развивает коммуникативную компетенцию в целом. Визуально-коммуникативная поддержка способствует эффективному и результативному усвоению материала.

Целью доклада является формирование коммуникативной компетенции посредством отработки навыков публичных выступлений.

Задачами доклада являются:

- Развитие умений составления плана и стратегии сообщения, доклада, презентации проекта по теме, расширение кругозора.*
- Формирование лексического навыка на основе аутентичных источников.*
- Формирование умений организации материала по теме на основе извлеченной информации.*

– Развитие навыков говорения.

Методика подготовки доклада:

1. В рамках самостоятельной работы студенты в парах 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, выдерживая беглый темп речи;

- 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).

Критерии оценки:

- Глубина анализа и критическое мышление, продемонстрированное в работе.

- Связность и организация идей проекта.

- Оригинальность и креативность в предложении инновационных проектных идей или решений.

- Стиль изложения- формальный академический.

- Объем презентации 10 слайдов. Время доклада 5-7 минут.

ОТЛИЧНО:

1. *Логическая структура: наличие введения, основной части и заключения.*
2. *Приведение аргументов и доказательств в поддержку своей точки зрения.*
3. *Наличие примеров, поддерживающих идею автора.*
4. *Соблюдение требований к объему текста и оформлению.*
5. *Оригинальность и индивидуальный подход к обсуждаемой теме.*

ХОРОШО:

1. *Логическая структура: наличие введения, основной части и заключения.*
2. *Приведение аргументов и доказательств в поддержку своей точки зрения.*
3. *Наличие 1 примера, поддерживающего идею автора.*
4. *Объем текста -1800-2000 слов.*
5. *Автор обсуждает тему только с позиций, представленных на семинарских занятиях.*

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО:

1. *Логическая структура: наличие введения, основной части и заключения.*
2. *Аргументы в поддержку своей точки зрения приведены хаотично либо отсутствуют.*
3. *Наличие 1-2 примеров, поддерживающих идею автора.*
4. *Объем текста -1500-1800 слов.*
5. *Автор обсуждает тему только с позиций, представленных на семинарских занятиях.*

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО:

1. *Логическая структура нарушена (например, может отсутствовать заключение).*
2. *Аргументы в поддержку своей точки зрения отсутствуют.*
3. *Наличие 1 примера, поддерживающего идею автора.*
4. *Объем текста - не более 1500 слов.*
5. *Автор обсуждает тему только с известных позиций.*

4. Рекомендации по самоподготовке к промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Вопросы к экзамену:

1. Разновидности создаваемого продукта
2. Классификации видов продукта
3. Подходы в выборе исходного продукта
4. Исходные данные вида продукта, выбранного к созданию
5. Сущность и виды маркетинговых исследований
6. Классификация опросов
7. Инструментарий опроса
8. Наблюдение как метод сбора первичной маркетинговой информации
9. Эксперимент как метод сбора первичной маркетинговой информации
10. Процесс маркетингового исследования
11. Изучение и анализ ресурсов предприятия
12. Определение цели и свойств продукта
13. Соотношение идеального продукта с оптимальным
14. Организационная и экономическая проработка продукта
15. Подготовка к заключению договоров с поставщиками услуг
16. Формирование и расчет цен с учетом сезонных колебаний спроса
17. Определение цены созданного продукта
18. Каналы сбыта (реализации) продукта

19. Агентские сети
20. Франчайзинг в сервисе
21. Роль комплекса коммуникаций в системе маркетинга
22. Комплекс маркетинговых коммуникаций и его составляющие
23. Характеристика основных элементов комплекса маркетинговых коммуникаций
24. Участники рекламного процесса
25. Цели и функции рекламы
26. Средства рекламы и особенности их выбора
27. Композиция рекламного текста
28. Макет рекламного объявления
29. Социально-психологические аспекты рекламы
30. Не рекламные методы продвижения продукта
31. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного сервиса
32. Классификация информационных технологий
33. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса
34. Направления использования Интернета в сфере социально-культурного сервиса
35. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования
36. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом
37. Программы автоматизации документооборота предприятий туризма и сервиса
38. Методы и приемы проектного управления в туризме и индустрии гостеприимства
39. Принципы генерации идей в проектном управлении
40. Философия и технологии проектного управления в индустрии гостеприимства

Аттестация проводится в форме экзамена. Экзаменационные билеты включают два вопроса. На подготовку к ответу отводится не более 40 минут. По вопросам билета проводится собеседование или в письменной форме, в ходе ответа могут задаваться дополнительные вопросы, по содержанию дисциплины и объекты номенклатуры. 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».

Экзамен

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; умении 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, умении 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.