

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.11.2024 10:40:07
Уникальный программный ключ:
6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181530452479

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Наименование дисциплины	<i>Сервисология и сервисная деятельность</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 №6, Практическое занятие 5, "Развитие представлений о человеке и его потребностях"	1. Изучить вопрос о человеке и его потребностях в трудах мыслителей Нового времени и Просвещения: Френсис Бэкон, Томас Гоббс, Рене Декарт, Джон Локк, Вольтер, Ж.Ж. Руссо, Поль Гольбах, Дени Дидро, Спиноза 2. Представление о человеке и его потребностях в работах Шарля Луи Монтескье 3. Человек и его потребности в экономической теории Адама Смита.	Конспект-ответы на поставленные вопросы	2	6
2	УВ №9, Практическое занятие 7, "Теории и классификации потребностей:"	Теории и классификации потребностей: 1. А. Маслоу 2. Генри Мюррей 3. Теория Клейтона Альдерфера 4. Теория Герцберга 5. Модель Портера-Лаулера 6. Теория X и Y Дугласа Макгрегора 7. Классификация потребностей С.С. Кореенкова 8. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. 9. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия, религиозная духовность и светская духовность. Способы удовлетворения духовных потребностей. 10. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти.	Доклад, подготовка к обсуждению список тезисов	2	6
3	УВ №11, Практическое	Разработать презентацию на тему «Потребности и туризм» по следующему	Доклад, презентация	8	15

	кое занятие 9, "Защита презентац ий "	алгоритму: 1. Определение данной потребности и ее место в классификациях потребностей 2. Особенности проявления данной потребности у человека 3. Взаимосвязь реализации этой потребности при помощи данного вида туризма (ресурсы, через что) 4. Определение данного вида туризм, его цели и особенности 5. История данного вида туризма 6. Виды туризма 7. Особенности этого вида туризма в России (с примерами), наиболее популярные места 8. Программы, отели, примеры экскурсионных маршрутов, созданные условия, стоимость тура 9. Особенности за рубежом этого вида туризма. Примеры тем: 1. Потребность в питании и гастрономический туризм 2. Потребность в уважении и бизнес-туризм 3. Потребность в признании и конгрессно-выставочный туризм 4. Эстетические потребности и музыкальный туризм			
4	УВ №13, Практичес кое занятие 11, "Контроль ный тест"	Подготовка к контрольному тесту по пройденному материалу на лекциях и семинарских занятиях.	Выполнение тестовых заданий на занятии	10	10
5	УВ №21, Практичес кое занятие 17, "Социальн о- культурны е аспекты сервисной деятельно сти. Культура	Подготовиться к дискуссии. Вопросы для обсуждения: 1. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей 2. Этические основы сервисной деятельности 3. Предотвращение и решение конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях 4. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от этнокультурных исторических и религиозных традиций.	Конспект-ответы на поставленные вопросы	4	7

	сервисной деятельности.				
6	УВ №22, Практическое занятие 18, "Социально-психологические аспекты сервисной деятельности. Психология и эстетика сервиса"	Подготовиться к обсуждению следующих вопросов: 1. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними 2. Понятие «контактная зона», характеристика современной контактной зоны предприятия сервиса 3. Требования к сотрудникам «контактной зоны» 4. Технология обслуживания, составные части 5. Психологические аспекты сервиса 6. Техническая эстетика и дизайн, основные аспекты 7. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала 8. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса 9. Значение эстетических компонентов в процессе обслуживания потребителей.	Конспект-ответы на поставленные вопросы	4	7
7	УВ №УВ №23, Практическое занятие 19, "Защита проекта"	Проектная работа. Разработайте и обоснуйте новую сервисную услугу для рынка услуг Тюмени. Возможна работа как в группах, так и индивидуально.	Проект сервисной услуги (презентация с докладом)	8	25
8	УВ №24, Практическое занятие 12, "Тестирование по основным темам курса"	Подготовка к тестированию по теоретическому блоку дисциплины	Тест	9	10
					Итого: 86

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

УВ № 9, 11, 23 Доклад - публичное выступление, 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;

- 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;

-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 15-20 слайдов. Время доклада 5-7 минут.

УВ №23, Практическое занятие 19, Проектная работа. Разработайте и обоснуйте новую сервисную услугу для рынка услуг Тюмени. Возможна работа как в мини-группах (по 2 человека), так и индивидуально.

Примерный план:

Концепция и обоснование услуги (актуальность, значимость, преимущества перед конкурентами)

Портрет потребителя (в т.ч. какие потребности удовлетворяет)

Существующие аналоги (похожие проекты) на рынке услуг

Конкуренты

Партнеры и поставщики

Возможные дополнительные, сопутствующие услуги – то, что может предлагаться в дополнение или необходимо для реализации услуги

Жизненный цикл услуги

Реклама услуги

Существующие риски в производстве и реализации

Описание процесса производства и реализации услуги (контактная зона, комфорт, атмосфера и.т.п.)

Себестоимость и стоимость услуги (из чего складывается)

Проект представляется в форме презентации.

Выполняются студентами с использованием программы Microsoft Power Point и др. Содержание и оформление презентации должно соответствовать общепринятым требованиям. Шрифт 24. Соотношение текста и рисунка - 30/70. Желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга.

Примерное количество слайдов – 15-20.

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 15-20 слайдов. Время доклада 5-7 минут.

4. Рекомендации по самоподготовке к промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проходит в форме опроса по проверочным вопросам, которые представлены в МУП в системе Модеус.

Устный опрос - средство контроля знаний обучающихся по конкретной теме дисциплины.

Формы контроля – устный ответ и ответы на дополнительные вопросы.

Критерии оценивания: правильность ответа, умение привести пример, аргументированность выводов, участие в обсуждении.

