

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<br>2. Представление о человеке и его потребностях в работах Шарля Луи Монтескье<br>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:<br>1. А. Маслоу<br>2. Генри Мюррей<br>3. Теория Клейтона Альдерфера<br>4. Теория Герцберга<br>5. Модель Портера-Лаулера<br>6. Теория X и Y Дугласа Макгрегора<br>7. Классификация потребностей С.С. Кореенкова<br>8. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.<br>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.<br>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<br>занятие 9,<br>"Защита<br>презентац<br>ий "  | алгоритму:<br>1. Определение данной потребности и ее место в классификациях потребностей<br>2. Особенности проявления данной потребности у человека<br>3. Взаимосвязь реализации этой потребности при помощи данного вида туризма (ресурсы, через что)<br>4. Определение данного вида туризм, его цели и особенности<br>5. История данного вида туризма<br>6. Виды туризма<br>7. Особенности этого вида туризма в России (с примерами), наиболее популярные места<br>8. Программы, отели, примеры экскурсионных маршрутов, созданные условия, стоимость тура<br>9. Особенности за рубежом этого вида туризма.<br>Примеры тем:<br>1. Потребность в питании и гастрономический туризм<br>2. Потребность в уважении и бизнес-туризм<br>3. Потребность в признании и конгрессно-выставочный туризм<br>4. Эстетические потребности и музыкальный туризм |   |    |    |
| 4 | УВ №13,<br>Практичес<br>кое<br>занятие<br>11,<br>"Контроль<br>ный тест"  | Подготовка к контрольному тесту по пройденному материалу на лекциях и семинарских занятиях.  | Выполнение тестовых заданий на занятии  | 10 | 10 |
| 5 | УВ №21,<br>Практичес<br>кое<br>занятие<br>17,<br>"Социальн<br>о-<br>культурны<br>е аспекты<br>сервисной<br>деятельно<br>сти.<br>Культура | Подготовиться к дискуссии. Вопросы для обсуждения:<br>1. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей<br>2. Этические основы сервисной деятельности<br>3. Предотвращение и решение конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях<br>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:<br>1. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними<br>2. Понятие «контактная зона», характеристика современной контактной зоны предприятия сервиса<br>3. Требования к сотрудникам «контактной зоны»<br>4. Технология обслуживания, составные части<br>5. Психологические аспекты сервиса<br>6. Техническая эстетика и дизайн, основные аспекты<br>7. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала<br>8. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса<br>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                   |
|   |  |  |  |   | <b>Итого:<br/>86</b> |

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.*

