

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических занятий и
самостоятельных работ по учебной дисциплине

«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

Автор: Козлова Е.В. – к.э.н., доцент кафедры
«Управление индустрией туризма» РГУПС

Ростов-на-Дону
2024 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	3
1. Методика организации самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся...	3
1.1 Формы, виды самостоятельной работы.....	4
1.2 Основные требования к выполнению видов заданий внеаудиторной самостоятельной работы.....	4
1.2.1 Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы.....	4
1.2.2. Подготовка к практическим занятиям.....	5
1.2.3 Выполнение домашних заданий.....	7
1.2.4 Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике.....	8
1.2.5 Подготовка к зачету.....	11
2. План распределения часов на самостоятельную работу.....	12
3. Контроль результатов самостоятельной работы.....	12
3.1 Методы контроля и оценка внеаудиторной самостоятельной работы.....	12
3.1.1 Критерии оценки реферата, сообщения, презентации.....	13
3.1.2 Критерии оценки практической работы.....	13
3.1.3 Критерии оценки зачета.....	14
Используемая литература.....	14

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы студентов составлены в соответствии с ФГОС СПО и рабочей программой учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», которые являются частью программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочей программой предусмотрено на выполнение самостоятельной работы студентов 14 часов. Часы самостоятельной работы равномерно охватывают все разделы и темы программы. Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся проводится с целью:

- освоения компетенций, предусмотренных ФГОС СПО;
- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности, исследовательских умений;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Предлагаемые методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» позволяют систематизировать материалы по планированию и проведению самостоятельной работы. В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

В процессе освоения дисциплины в ходе выполнения самостоятельной работы у обучающихся должны быть сформирована общая компетенция (ОК):

ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

1. Методика организации самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Независимо от полученной профессии и характера работы любой начинающий специалист должен обладать фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности своего профиля, опытом творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем.

Все эти составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы обучающихся, так как предполагают максимальную индивидуализацию деятельности каждого обучающегося и могут рассматриваться одновременно как средство совершенствования творческой индивидуальности.

Знания, полученные при самостоятельном изучении вопросов некоторых тем, позволяют обучающимся расширить кругозор, кроме этого, самостоятельное восприятие материала по дисциплине позволяет воспитать в сознании обучающегося необходимость работы со специализированной литературой.

Увеличение роли самостоятельной работы означает принципиальный пересмотр организации учебно-воспитательного процесса, который должен строиться так, чтобы формировать компетенции, развивать умение учиться, формировать способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире.

Самостоятельная работа реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий (аудиторная самостоятельная работа):

- на лекциях, при выполнении практических занятий;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания (внеаудиторная самостоятельная работа);
- на консультациях, в ходе выполнения творческих работ, при выполнении домашних заданий и т.д.

Рассматривая вопросы самостоятельной работы, обычно имеют в виду, в основном, внеаудиторную работу. Согласно ФГОС СПО, внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося очного обучения составляет не более 30 % от обязательных занятий.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, включающий освещение цели задания и его содержание, сроки выполнения задания, ориентированный объем работы, основные требования к выполнению и результатам работы, критерии оценки, предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

1.1. Формы, виды самостоятельной работы

К основным формам внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины, относится:

1. Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы.
2. Подготовка к практическим занятиям.
3. Выполнение домашних заданий.
4. Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике. Необходимо отметить, что к выполнению любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующего раздела (темы). Задания для самостоятельной внеаудиторной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся.

1.2. Основные требования к выполнению видов заданий внеаудиторной самостоятельной работы

1.2.1. Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы

Конспекты занятий являются основной формой системного изложения учебного материала. В ходе конспектирования необходимо обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, выводы и практические рекомендации. При подготовке к занятиям необходимо ознакомиться с рекомендованными преподавателем учебными изданиями, доработать свой конспект, выполненный на занятии.

Методические рекомендации по выполнению задания:

- ознакомьтесь с заданиями самостоятельной работы;

- просмотрите список рекомендуемой литературы;
 - прочитайте лекционный материал по своему конспекту, стараясь выделить основные понятия, важные определения чернилами другого цвета, формулы обведите рамкой, связи укажите стрелками;
 - прочитайте этот же материал по учебнику, если материал имеет большой объем, разбейте его на части;
 - аккуратно запишите в конспект основные определения и понятия, правила и формулы, сопровождая выписки схемами и рисунками;
 - перескажите содержание изученного материала;
 - разберите примеры и задачи, помещенные в учебнике, и решите задачи из сборников задач по соответствующему разделу;
 - найдите ответы на контрольные вопросы и вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике;
 - сформулируйте возникшие при работе с материалом вопросы;
 - после следующего занятия прочитайте материал предыдущего и нового занятий и далее, по мере накопления материала, перечитывайте его, выбирая для повторения наиболее важные вопросы и понятия, вокруг которых группируется учебный материал.
- Цели работы:
- обобщение, систематизация и закрепление теоретических знаний, усвоенных в рамках аудиторной работы;
 - предотвращение забывания пройденного материала.

1.2.2. Подготовка к практическим занятиям

Практическое занятие - это форма организации обучения, когда обучающиеся рассматривают отдельные теоретические положения учебной дисциплины и формируют умения их практического применения на основе индивидуального выполнения заданий.

Перечень тем практических занятий определяется рабочей программой учебной дисциплины.

Методические рекомендации по выполнению задания:

- ознакомьтесь с темой практического занятия, его целями и задачами;
- повторите правила организации и охраны труда при выполнении данного практического занятия;
- повторите основные теоретические положения по теме практического занятия, используя конспект занятия и учебные издания;
- обратитесь к методическим указаниям по проведению практических занятий;
- определите последовательность выполнения занятия;
- выполните задание, сформулируйте выводы по результатам занятия;
- ответьте на контрольные вопросы;
- составьте отчет.

Цели работы:

- углубление, закрепление, экспериментальное подтверждение теоретических знаний и формирование профессиональных и общих компетенций, учебных и профессиональных умений обучающихся;
- применение на практике профессионально-значимых знаний в соответствии с профилем специальности;
- проявление при решении поставленных задач таких профессионально-значимых качеств как самостоятельность, ответственность, творческая инициатива.

Темы практических занятий

Тема 1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России.

1. Предпосылки развития сервисной деятельности.

2. История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества.
3. Исторические особенности развития сервисной деятельности в России.
4. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.

Тема 2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.

1. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг.
2. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны.
3. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма.
4. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса.
5. Возникновение рынка услуг.
6. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.

Тема 3 Сущность системы сервиса. Классификация сервиса.

1. Сервис как деятельность.
2. Основные задачи современного сервиса.
3. Классификация сервиса.
4. Основные подходы к осуществлению сервиса.
5. Тенденции современного сервиса.
6. Принципы современного сервиса.
7. Основные виды сервисной деятельности.

Тема 4 Сервис как потребность.

1. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
2. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Тема 5 Основы теории услуг.

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

Тема 6. Классификация услуг.

1. Классификация услуг.
2. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.

Тема 7 Рынок услуг.

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
4. Сегментирование рынка услуг.

Тема 8 Предоставление основных видов услуг.

1. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.
2. Качество сервисных услуг. Специфика предоставления услуг.
3. Требования по предоставлению услуг.

Тема 9 Формы и методы обслуживания потребителей.

1. Формы обслуживания потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.

2. Методы обслуживания специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Тема 10 Понятие контактной зоны сервисных предприятий.

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.

Тема 11 Культура сервиса и ее составляющие.

1. Культура сервиса.
2. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.

Тема 12 Этическая культура сервиса

1. Этический аспект культуры сервиса: профессиональная этика.
2. Профессиональное поведение.
3. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Тема 13 Эстетическая культура сервисной деятельности. Техническая эстетика и дизайн. 1. Эстетика услуг и рекламы.

3. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала.

Тема 14 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

1. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

2. Договор как основание для оказания услуг потребителю.

Тема 15 Показатели качества и уровня обслуживания населения.

1. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги.

2. Составляющие качества услуг и обслуживания.

3. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.

Тема 16 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.

1. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.

2. Пути повышения качества услуг и обслуживания.

3. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.

4. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.

1.2.3. Выполнение домашних заданий

Выполнение домашних заданий тесно связано с аудиторными занятиями. От того, насколько успешно идет приготовление домашних заданий, часто зависит и успешность учения в целом.

Домашнее задание - типичный пример самостоятельной работы, без которой невозможно полноценное запоминание знаний, полученных в ходе аудиторных занятий. Домашняя учебная работа состоит в самостоятельном выполнении заданий преподавателя, включающих в себя:

- усвоение изучаемого материала по учебнику;
- доработку и оформление конспектов занятий;

– выполнение письменных заданий по темам (заполнение таблицы, выполнение расчетов, тестирование).

Методические рекомендации по выполнению задания:

- домашнее задание необходимо выполнять в день его получения;
- приступая к подготовке домашнего задания, внимательно просмотрите те задания, которые выполнялись в аудитории по изучаемой теме;
- продумайте, какие теоретические положения использовались в процессе их выполнения и еще раз просмотрите тексты лекций в тетрадях;
- вспомните указания, рекомендации, инструкции преподавателя по выполнению домашних заданий;
- ознакомьтесь с литературой и подготовьте необходимый материал для работы (рабочие тетради, бланки);
- выполните работу, помня о требованиях к ее оформлению и придерживаясь их;
- закончив работу, проверьте ее еще раз.

Цели работы:

- закрепление и углубление и систематизация теоретических знаний, полученных на занятиях;
- анализ, обобщение, классификация и установление причинно-следственных связей;
- подготовка к усвоению нового учебного материала;
- применение полученных знаний в стандартных и творческих условиях, новых ситуациях;
- воспитание ответственности за результаты своего труда;
- обоснованность и грамотность изложение материала;
- качество и аккуратность оформления отчетного материала.

1.2.4. Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике

Сообщение - небольшое публичное выступление на какую-либо тему. При подготовке сообщения определяется ключевая идея и четко обозначается перед слушателями. Сообщение отличается от докладов объемом информации, ее характером (сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами).

Методические рекомендации по выполнению задания:

- выберите тему из предложенной тематики сообщений;
- подберите дополнительную литературу по выбранной теме, изучите ее содержание (как правило, при разработке сообщения используется не менее 2-х различных источников);
- проанализируйте собранный материал, составьте план сообщения и запишите его;
- проработайте найденный материал в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений;
- прочитайте текст и отредактируйте его;
- перескажите текст, корректируя последовательность изложения материала, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию;
- оформите сообщение в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы. Наличие иллюстраций приветствуется.

Цели работы:

- отработка умения отбирать, самостоятельно обобщать, систематизировать и анализировать информацию по заданной теме;
- отработка умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей;
- отработка умения делать выводы в заключении.

Сообщение строится так, чтобы его стержнем стала эта ключевая идея. В сообщении

выделяются три части: вступление, основная часть и заключение. Вступление и заключение могут составлять 20 % всего текста.

Требования к оформлению сообщения:

- объем не более 5 страниц печатного текста;
- сообщение должно быть оформлено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к текстовым документам;
- визуальная информация прикладывается к печатному материалу на электронном носителе.

В сообщении активно используются визуальные средства: презентации, короткие видеоролики и пр. Компьютерная презентация используется для повышения выразительности выступления, более убедительной и наглядной иллюстрации описываемых фактов и явлений. Компьютерная презентация создается в программе Microsoft Power Point. Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызвала отрицательных эмоций, необходимо соблюдать правила ее оформления. Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов, поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам.

Текстовая информация:

- размер шрифта: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Графическая информация:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления.

Анимация:

Анимационные эффекты используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано, но не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

Звук:

- звуковое сопровождение должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации;
- необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышен всем слушателям, но не был оглушительным.

Чтобы все материалы слайда воспринимались целостно, и не возникало диссонанса между отдельными его фрагментами, необходимо учитывать общие правила оформления презентации.

Единое стилевое оформление может включать:

- определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др. (не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3-х цветов и более 3-х типов шрифтов);
- оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части. Содержание и расположение информационных блоков на слайде;
- информационных блоков не должно быть много (3-6);

- рекомендуемый размер одного информационного блока - не более 1/2 размера слайда;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки - слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков нужно не забывать и об их содержании - тексте, учитывая общие правила его оформления. После создания презентации необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления. Время на выступление составляет 15 минут.

Хронологически создание презентации состоит из следующих этапов:

I. Планирование презентации, включающее в себя:

1. Определение целей и основной идеи презентации.
2. Подбор дополнительной информации.
3. Планирование выступления.
4. Создание структуры презентации.
5. Проверка логики подачи материала.
6. Подготовка заключения.

II. Разработка презентации - методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

III. Репетиция презентации - это проверка и отладка созданной презентации.

IV. Публичное выступление.

Цели работы:

- осуществление поиска информации и извлечение необходимых знаний из источника по заданной теме;
- систематизация и переработка информации;
- оформление ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы в электронном виде.

Реферат, доклад, сообщение (от латинского *refero* - передаю, сообщаю) - краткое письменное изложение материала по определенной теме с целью привития студентам навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования умения подбора и изучения литературных источников, используя при этом дополнительную научную, методическую и периодическую литературу.

Тема реферата, доклада, сообщения выбирается по желанию студента из списка, предлагаемого преподавателем. Тема может быть сформулирована студентом самостоятельно. Выбранная тема согласовывается с преподавателем.

После выбора темы требуется:

- составить план;
- подобрать необходимую информацию;
- изучить подобранную информацию;
- составить текст реферата, доклада.

План должен включать в себя введение, основной текст и заключение. Во введении аргументируется актуальность выбранной темы, указываются цели и задачи исследования. В нем также отражается методика исследования и структура работы. Основная часть работы предполагает освещение материала в соответствии с планом. В заключении излагаются основные выводы и рекомендации по теме исследования.

Реферат, доклад, оформляется согласно требованиям, установленным в учебном

заведении. Он должен содержать: титульный лист, оглавление и список использованной литературы. На титульном листе указываются: название учебного заведения, название профессионального модуля, междисциплинарного курса, тема работы, курс, группа, фамилии, имена, отчества студента и руководителя работы, название города, в котором находится учебное заведение, год написания данной работы. Реферат, доклад может содержать приложения в форме схем, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования. Все страницы работы, включая оглавление и список литературы, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Введение, заключение, новые главы, список использованных источников и литературы должны начинаться с нового листа. Подбор литературы производится студентом из предложенного преподавателем списка литературы. Текст реферата необходимо набирать на компьютере на одной стороне листа. Размер левого поля 30 мм, правого - 15 мм, верхнего - 20 мм, нижнего - 20 мм. Шрифт - Times New Roman, размер - 14, межстрочный интервал - 1,5. Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки (1,25 см). Реферат, выполненный небрежно, неразборчиво, без соблюдения требований по оформлению, возвращается студенту без проверки с указанием причин возврата на титульном листе.

1.2.5. Подготовка к зачету

Изучение темы завершается зачетом (в соответствии с учебным планом образовательной программы).

Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.

Требования к организации подготовки студента к зачетам те же, что и при занятиях в течение семестра, но соблюдаться они должны более строго. Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой теме, отметить для себя трудные вопросы, обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

Правила подготовки к зачету:

- сориентироваться во всем материале и обязательно расположить его согласно вопросам к зачету или вопросам, обсуждаемым на семинарах, учебных занятиях. Эта работа может занять много времени, но все остальное - уже технические детали, главное - это ориентировка в материале;

- постараться максимально запомнить материал, переосмыслить его, рассмотреть альтернативные идеи;

- подготовить «шпаргалки», главный смысл которых систематизация и оптимизация знаний, однако пользоваться таким подспорьем не рекомендуется. Это очень сложная и важная для студента работа, более сложная и важная, чем простое поглощение массы учебной информации. Если студент самостоятельно подготовил такие «шпаргалки», то, скорее всего, он и зачет сдавать будет более уверенно, так как у него уже сформирована общая ориентировка в сложном материале. Как это ни парадоксально, но использование «шпаргалок» часто позволяет отвечающему студенту лучше продемонстрировать свои познания, точнее - ориентировку в знаниях, что намного важнее знания «запомненного» и «тут же забытого» после сдачи зачета.

При ответе на зачете студент сначала должен продемонстрировать преподавателю усвоенный по программе обучения материал, и лишь после этого высказать иную, желательно аргументированную точку зрения.

Результаты зачета объявляются обучающемуся после проверки ответов.

2. План распределения часов на самостоятельную работу.

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 3		
1	Место потребностей в системе мотивации. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса. Зависимость СД от географических и демографических факторов. СД в структуре социальных отношений. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
2	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Выполнение заданий по практическим занятиям.	2
3	Эстетическая культура сервисной деятельности. Организационно-технологическая культура сервиса. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
4	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4

3. Контроль результатов самостоятельной работы

Обязанность контроля своевременности и качества выполнения аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся - это соотношение достигнутых результатов в ходе самостоятельной работы с запланированными умениями обучения. Основная цель состоит в выявлении достигнутых успехов, в определении путей совершенствования, углубления знаний, умений с тем, чтобы создавались условия для последующего включения обучающихся в активную самостоятельную деятельность. Эта цель неразрывно связана с определением качества усвоения обучающимися учебного материала в рамках требований ФГОС СПО. Контроль результатов самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и на внеаудиторную самостоятельную работу, обеспечивая систематическую обратную связь преподавателя и обучающегося. Контроль результатов самостоятельной работы может проходить в письменной, устной или смешанной форме с предоставлением продукта деятельности обучающегося.

Контроль результатов самостоятельной работы предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-оценочных средств.

3.1. Методы контроля и оценка внеаудиторной самостоятельной работы

Выполнение заданий по внеаудиторной самостоятельной работе является обязательным. Для контроля самостоятельной работы обучающегося могут быть использованы:

- устный и/или письменный опрос;
- проведение индивидуального собеседования и/или собеседования с группой в рамках подготовленных сообщений на заданную тему;
- обсуждение выполненных презентации;
- выполнение практических занятий;
- проверка выполнения домашних заданий;

– организация самоконтроля выполненного задания.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы являются:

– уровень освоения учебного материала, обоснованность и четкость его изложения;

– уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

– использование электронных образовательных ресурсов при поиске необходимой информации, умение ориентироваться в потоке информации, выделяя главное;

– умение определять, анализировать альтернативные возможности и варианты действий;

– умение четко формулировать проблему, критически оценивать решение и его последствия;

– умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;

– оформление материала в соответствии с требованиями.

Результаты контроля самостоятельной работы учитываются при осуществлении итогового контроля по дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве».

3.1.1. Критерии оценки реферата, сообщения, презентации

№	Критерии оценивания	«5»	«4»	«3»	«2»
1.	Объём выполненной работы	Оптimalен	Оптimalен для конспектирования материала	Занижен завышен	Занижен завышен
2.	Логическая последовательность и связанность материала	+	Незначительно нарушена	Нет, нарушена	Нет
3.	Полнота изложения содержания	+	Не выдержана	Не выдержана	Не выдержана
4.	Сохранение основной идеи	+	+	Нарушено	Нет
5.	Использование дополнительной литературы (при постановке подобной задачи)	+	+	Не достаточно	Не используется
6.	Оформление	+	+	Наличие отклонений	Наличие отклонений
7.	Орфографический режим (как дополнительный критерий)	+	-	Соблюдается слабо	Нарушены

3.1.2. Критерии оценки практической работы

№	Критерии оценивания	«5»	«4»	«3»	«2»
1.	Правильность выполнения расчетов или иллюстраций	Выполнены с высокой точностью	Имеются незначительные поправки, 1 ошибка	Неточность в расчетах и изложении материала	Грубые ошибки в расчетах, отсутствуют выводы
2.	Логическая последовательность и связанность материала	+	Незначительно нарушена	Нарушена	Отсутствует
3.	Оформление	+	+	Наличие отклонений	Наличие отклонений

4.	Орфографический режим, профессиональная лексика	+	-	Соблюдается слабо	Нарушены
----	---	---	---	-------------------	----------

3.1.3. Критерии оценки зачета

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он прочно усвоил программный материал, правильно и аргументированно ответил на все вопросы, с приведением примеров, показал глубокие систематизированные знания, владеет приёмами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников, теорию связывает с практикой, другими темами данного курса и других изучаемых предметов, без ошибок выполнил практическое задание. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не справился с 50% вопросов и заданий теста, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки, не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

Используемая литература

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 252 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-18698-7. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт
2	Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 401 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-19833-1. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт
4	Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 212 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10855-2. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Петкова, С.М. Сервисная деятельность и сервисология: учеб-метод. пособие / С. М. Петкова; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2016. - 18 с. - Библиогр.: 9 назв..- Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс