

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
«Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

Содержание

1	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	4
2	Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации.....	12

1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг» составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить опiski, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений.

В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к семинарским и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой

степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана.

Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

- план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные пояснения,
- текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника,
- свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом,
- тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Практические занятия (семинары)

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Обучающимся следует при подготовке к практическим занятиям:

- ознакомиться с темой и планом занятия, чтобы выяснить круг вопросов, которые будут обсуждаться на занятии;
- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомиться с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выписать основные термины;
- ответить на контрольные вопросы по занятиям, готовиться дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к практическому занятию включает в себя текущую работу над учебными материалами с использованием конспектов и рекомендуемой основной и дополнительной литературы; групповые и индивидуальные консультации; самостоятельное решение ситуационных задач, изучение нормативно-правовых документов.

Работу с литературой рекомендуется делать в следующей последовательности: беглый просмотр (для выбора глав, статей, которые необходимы по изучаемой теме); беглый просмотр содержания и выбор конкретных страниц, отрезков текста с пометкой их расположения по перечню литературы, номеру страницы и номеру абзаца; конспектирование прочитанного.

Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции. Рекомендуется регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа наряду с аудиторной представляет одну из форм учебного процесса и является существенной его частью. Для ее успешного выполнения необходимы планирование и контроль со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа — это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа предназначена не только для овладения каждой дисциплиной, но и для формирования навыков самостоятельной работы вообще, в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации и т. д.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем.

К самостоятельному виду работы обучающихся относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам.

Следует обращаться к преподавателю по всем вопросам, вызвавшим затруднения в процессе решения задач, анализа ситуаций, построения графиков, ответов на тестовые задания, следует иметь в виду, что работа с тестами не сводится к необходимости угадать верный ответ, решая предлагаемые задачи или, отвечая на вопросы тестовых заданий.

Следует внимательно обдумать причины, по которым выбран тот или иной ответ, приучать себя обосновывать выбранное решение; обращать внимание, на то, что среди тестов, могут быть верными несколько ответов или верным не является ни один из приведенных вариантов.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Курсовая работа

Основная цель выполнения курсовой работы по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг» – формирование компетенций и способностей к научно-исследовательской работе, позволяющих:

- осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;

- выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты;

- анализировать результаты расчетов, используя современные методы интерпретации данных, обосновывать полученные выводы.

Задачи курсовой работы:

- возможность использования полученных компетенций в области управления персоналом в сфере услуг, полученных в ходе прохождения учебной и производственной практик;

- овладение методами научного исследования;

- умение оперировать основными категориями дисциплины «Управление персоналом в сфере услуг»;

- формирование навыков научно-исследовательской работы;

- реализация творческого и научного потенциала обучающихся.

Курсовая работа представляет собой выполненное обучающимся исследование, демонстрирующее уровень подготовленности по дисциплине Управление персоналом в сфере услуг.

Тематика должна быть конкретной и увязанной с направленностью (профилем) основной профессиональной образовательной программы, современными и актуальными для туристского маркетинга проблемами. Тематика курсовых работ согласовывается с представителями работодателей. Результаты исследования могут быть полностью или частично рекомендованы к использованию в написании выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

К курсовой работе предъявляются следующие требования:

- актуальность;

- четкость построения;

- логическая связь между главами (разделами) и последовательное развитие (от общего к частному) основной идеи темы на протяжении всего исследования;

- краткость и точность формулировок;

- конкретность изложения результатов работы;

- доказательность обобщающих суждений;

Курсовая работа должна отличаться критическим подходом к анализу проблематики дисциплины «Менеджмент в сфере услуг». Она должна быть конкретной и насыщенной фактическими данными.

При оценке содержания курсовой работы используются следующие критерии:

- сумел ли обучающийся подобрать достаточный, адекватный и актуальный список литературных и иных источников информации, необходимых для осмысления проблемы, обозначенной в качестве темы;
- составил ли обучающийся логически обоснованный план, соответствующий сформулированной цели и поставленным задачам;
- удалось ли обучающемуся собрать необходимый материал и осмыслить его правильно;
- умеет ли обучающийся анализировать материал и формулировать обобщающие суждения;
- какие методы научного исследования в работе использовал обучающийся;
- насколько самостоятельно обучающийся выполнил работу;
- отвечает ли работа требованиям объективности, корректности, грамотности, логичности, аргументированности, доказательности, ясности стиля и четкости изложения результатов;
- достаточно ли обоснованы выводы, соответствуют ли они поставленным задачам;
- правильно ли оформлена работа в целом, в том числе ссылки на использованные источники.

Подготовка курсовой работы включает, как правило, нижеследующие этапы.

На подготовительном этапе обучающийся:

- определяет цель, задачи, структуру и методы исследования;
- осуществляет поиск теоретической и эмпирической информации (работа с каталогами, составление списка литературы, работа с книгой, выписки, тезисы, конспектирование, ксерокопирование важного и интересного материала, разработка программы и инструментария социологического исследования) и определяет ее объем;
- тщательно систематизирует отобранный материал, изучает его и подготавливает краткую историографию проблемы исследования;
- составляет план курсовой работы.

На следующем этапе обучающийся:

- пишет черновой вариант работы и высказывает свое мнение по рассматриваемым вопросам; – работает над выводами по параграфам и главам;
- оформляет научно-справочный аппарат работы (сквозные ссылки, список литературы).

На заключительном этапе:

- исправляет работу в соответствии с замечаниями руководителя;

– пишет окончательный вариант работы с учетом требований оформления;

– представляет работу руководителю

По тому насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности экономической и социальной значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

План курсовой работы должен отражать ее основную идею, раскрывать содержание, характер и актуальность темы.

Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно будет сделать вывод об актуальности исследования.

Правильная постановка проблемы имеет очень большое значение в методологии научного исследования. Обоснование проблемы определяет стратегию выполнения курсовой работы и направления научного поиска ее анализа.

Исходя из поставленных задач исследования, в ходе обработки аналитического материала отыскиваются ответы на вопросы: «что? где? когда? почему? зачем? и для какой цели?» Ответы должны быть обоснованными, то есть, представлены аргументы, доказывающие справедливость обобщающих суждений.

Они должны быть непротиворечивыми, за исключением случаев иррационально-сложных феноменов, где возможны ситуации дополнительности и диалектического противоречия.

Описание процесса исследования – основная часть курсовой работы по дисциплине, в которой освещаются методика и технология исследования с использованием логических законов и правил.

Выводы находят свое отражение в заключение курсовой работы. Заключение содержит обобщенные результаты выполнения исследования.

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- задание на выполнение курсовой работы
- содержание;
- введение;
- основной текст (главы, параграфы);
- заключение;
- список использованных источников
- приложения.

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой в курсовой работе проблемы. Во введении должны содержаться обоснование актуальности темы и ее значимости, объяснение причин, почему выбрана именно данная тема, чем обусловлен интерес к ней.

Важным моментом является определение противоречия между наличием проблемы и существующим положением дел в индустрии туризма и гостеприимства.

Если тема достаточно хорошо изучена, следует предложить классификацию существующих точек зрения на проблему.

Если же она изучена плохо, не привлекала к себе внимания ученых, то это необходимо обязательно отметить.

Во введении в указанном порядке необходимо отразить следующие элементы научного аппарата исследования:

- актуальность выбранной темы;
- объект и предмет исследования;
- цель и задачи исследования;
- методы исследования;
- структура и объем работы.

Первый раздел содержит изложение теоретических основ исследования, обзор концепций по рассматриваемой проблеме, описание сущности анализируемого предмета, содержания основных категорий и понятий. В этом разделе, представляющем теоретическую часть курсовой работы, проводится обзор научных, научно-методических и иных источников информации, анализируются основные проблемы выбранной темы, отражаются мнения различных авторов, приводятся выводы обучающегося. Он должен указать и обосновать точку зрения, которой придерживается.

Второй раздел включает в себя анализ изучаемой проблемы. Здесь нельзя ограничиваться одной лишь констатацией фактов. Важно найти причины возникновения проблемы.

Аналитический раздел призван раскрыть аналитические навыки обучающегося, продемонстрировать умение применять методы научного исследования, организационно-экономическое сравнение вариантов, описание проведенного исследования, его результаты с необходимыми таблицами, графиками, диаграммами, алгоритмами, схемами.

Третий раздел включает в себя предложения по исследуемой проблематике.

Заключение включает в себя выводы по курсовой работе, сформулированные в ходе ее выполнения. Выводы представляют собой конкретные ответы на поставленные задачи исследования, научные результаты выполненного исследования.

Приложения содержат вспомогательный материал (копии документов, отчетные, статистические данные, промежуточные расчеты, таблицы, схемы, рисунки, анкеты и т.д.), которые не вошли в основные разделы. Каждое приложение должно иметь название и буквенное обозначение. В тексте основных разделов необходимо делать ссылки на соответствующие приложения, а сами приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

При подготовке к экзамену обучающиеся повторяют материал дисциплины, которые они слушали и изучали в течение семестра, обобщают полученные знания, выделяют главное в предмете, воспроизводят общую картину для того, чтобы яснее понять связь между отдельными элементами дисциплины.

Подготовку по каждому разделу следует заканчивать восстановлением в памяти его краткого содержания в логической последовательности. До экзамена обычно проводится консультация, но она не может возместить отсутствия систематической работы в течение семестра и помочь за несколько часов освоить материал, требующийся к экзамену.

На консультации обучающийся получает лишь ответы на трудные или оставшиеся неясными вопросы. Польза от консультации будет только в том случае, если обучающийся до нее проработает весь материал. Надо учиться задавать вопросы, выработать привычку пользоваться справочниками, энциклопедиями, а не быть на иждивении у преподавателей, который не всегда может тут же, «с ходу» назвать какой-либо факт, имя, событие.

Отвечать нужно спокойно, четко, продуманно, без торопливости, придерживаясь записи своего ответа.

К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, практических (семинарских) занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.