

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.24 Сервисология»

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

Составитель _____  _____ З.Р. Ахмадиева

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры экономики

И.о. заведующего кафедрой _____  _____ З.Р. Ахмадиева

Методические указания являются приложением к рабочей программе по дисциплине «Б1.Д.Б. 24 Сервисология»

Содержание

1. Методические указания по лекционным занятиям.....	4
2. Методические указания по практическим занятиям.....	4
3. Структура самостоятельной работы по дисциплине и методика ее реализации.....	6
4. Методические указания при подготовке к тестированию.....	6
5. Методические указания по подготовке к зачету	7

Методические указания по лекционным занятиям

Дисциплина «Сервисология» призвана сформировать у обучающихся знаний об услугах, обслуживании и потребностях, как основных категориях сервисологии, что способствует эффективной организации туристской деятельности.

Дисциплина направлена на решение следующих задач:

- изучить основные понятия дисциплины и их взаимосвязь с другими науками;
- рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся.

Лекции являются одним из основных методов обучения по дисциплине «Сервисология», которые должны решать следующие задачи:

- изложить важнейший материал программы курса;
- развить у обучающихся способности к самостоятельной работе с научной литературой;
- сформировать навыки экономического и финансового анализа.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания обучающихся цели и задачи дисциплины, его структуру. Указывать начало каждого раздела. Закончив изложение, подводить итог по каждому разделу, связывая его с последующим.

Содержание лекций определяется приложенной рабочей программой.

Методические указания по практическим занятиям

Практическое занятие как форма учебного процесса предоставляет широкие возможности для решения познавательных и воспитательных задач. Практическое занятие как одна из активных форм обучения требует от студента глубокой самостоятельной подготовки по вопросам, предлагаемым для обсуждения на практическом занятии. Тематика практических занятий соответствует разделам и темам программы.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен ознакомиться с конспектом лекции на заданную тему и соответствующим разделом базового учебника. Для подготовки развернутых ответов по поставленным вопросам необходимо использовать дополнительную литературу, в том числе периодические научные издания, целесообразно использовать и электронные ресурсы.

По ряду тем дисциплины в качестве вопросов, рассматриваемых на практических занятиях, могут быть выбраны из программы и такие, которые не получили детального освещения в лекционном курсе. В этом случае

обучающимся необходимо обратить внимание на самостоятельную проработку литературы по данным вопросам.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки к практическому занятию.

1. Внимательное изучение плана и выносимых на обсуждение вопросов практического занятия, методических рекомендаций преподавателя.
2. Изучение программы дисциплины с целью уяснения требований к объему и содержанию знаний по изучаемой теме.
3. Изучение и доработка конспекта лекций, прочитанных преподавателем по темам практического занятия.
4. Изучение дополнительной литературы, поиск электронных ресурсов, соответствующих вопросам практического занятия.
5. Выполнение письменных заданий к практическому занятию.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения дисциплины. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий.

Структура самостоятельной работы по дисциплине «Сервисология» и методика ее реализации

Методические указания ориентированы на организацию внеаудиторной работы обучающихся, но могут использоваться преподавателем и при организации аудиторной самостоятельной работы. Рабочая программа дисциплины предполагает выделение в самостоятельной работе подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, проработка материала, изучении теоретической части курса по рекомендуемой литературе, решение задач), и подготовку к зачету.

Программа предусматривает следующие виды самостоятельной работы:

– самостоятельное изучение теоретического курса и подготовку к практическим занятиям по вопросам темы, а также решение типовых задач и кейсов.

- подготовка к зачету.

Методические указания при подготовке к тестированию

В современном образовательном процессе тестирование как новая форма оценки знаний занимает важное место и требует серьезного к себе отношения. Цель тестирования в ходе учебного процесса студентов состоит не только в систематическом контроле за знанием точных дат, имен, событий, явлений, но и в развитии умения студентов выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных экономических явлений и процессов.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине. Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы,

б) четко выясните все условия тестирования заранее, к которым относятся: количество попыток, есть ли ограничение по времени на все тестирование и какое; есть ли ограничение по времени на ответ на каждый вопрос и какое; период, в течение которого можно пройти тест (иногда это несколько часов).

Тестирование студентов в ОГУ осуществляется в первую очередь в системе АИССИТ. Система АИССИТ - Автоматизированная Интерактивная Система Сетевого Тестирования является Internet-версией системы ИСТОК (Инструментальная Система Обучения и Контроля) с расширенными возможностями по проведению контроля знаний обучающихся, созданию и настройке предметного материала, администрированию работы системы

Методические указания по подготовке к зачету

Зачет может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На зачет могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Зачет проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного зачета обучающийся получает вопросы к зачету. Преподаватель, проводящий зачет имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Зачет должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время зачета обучающийся имеет право пользоваться словарями, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному зачету обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему зачет. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Зачет в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Зачет в форме тестирования (зачет в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность зачета в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения зачета. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи зачета со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплейеров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с зачета с выставлением в ведомости отметки «не зачтено».