*На правах рукописи*

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

*«Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*43.03.02 Туризм*

(код и наименование направления подготовки)

*Технология и организация туроператорских и турагентских услуг*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

*Программа академического бакалавриата*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная, заочная*

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Е. Холодилина

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Шестакова

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Методические указания по лекционным занятиям………………………………….. | 4 |
| 2 Методические указания по самостоятельной работе………………………………. | 5 |
| 3 Методические указания по решению типовых практических и ситуационных задач……………………………………………………………………………………….. | 6 |
| 4 Методические указания по выполнению индивидуального задания……………….. | 7 |
| 5 Методические указания по выполнению курсовой работы……………………... | 8 |
| 6 Методические указания по промежуточной аттестации…………………………….. | 13 |

**1 Методические указания по лекционным занятиям**

Лекции являются одной из основных форм обучения по дисциплине, которые должны решать следующие задачи:

* формирование умений и навыков эффективного решения задач предметной области своей будущей профессиональной деятельности;
* развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей путем освоения и использования методов и средств информационных и коммуникационных технологий;

- приобретение опыта использования информационных технологий в индивидуальной и коллективной учебной и познавательной деятельности.

Изучение дисциплины следует начинать с анализа рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса. Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Основная задача при слушании лекции – учиться мыслить, понимать идеи, излагаемые лектором. Большую помощь при этом может оказать конспект. Передача мыслей лектора своими словами помогает сосредоточить внимание, не дает перейти на механическое конспектирование. Механическая запись лекции приносит мало пользы. Ведение конспекта создает благоприятные условия для запоминания услышанного, т.к. в этом процессе принимают участие слух, зрение и рука. Конспектирование способствует запоминанию только в том случае, если студент понимает излагаемый материал. При механическом ведении конспекта, когда просто записывается слова лектора, присутствие на лекции превращается в бесполезную трату времени. Некоторые студенты полагают, что при наличии учебных пособий, учебников нет необходимости вести конспект. Такие студенты нередко совершают ошибку, так как не используют конспект как средство, позволяющее активизировать свою работу на лекции или полнее и глубже усвоить ее содержание. Определенная часть студентов считает, что конспекты лекции могут заменить учебники, поэтому они стремятся к дословной записи лекции и нередко не задумываются над ее содержанием. В результате при разборе учебного материала по механической записи требуется больше труда и времени, чем при понимании и кратком конспектировании лекции. Конспект ведется в тетради или на отдельных листах. Записи в тетради легче оформить, их удобно брать с собой на лекцию или практические занятия. Рекомендуется в тетради оставлять поля для дополнительных записей, замечаний и пунктов плана. При конспектировании допускается сокращение слов, но необходимо соблюдать меру. Каждый студент обычно вырабатывает свои правила сокращения. Но если они не введены в систему, то лучше их не применять, т.к. случайные сокращения ведут к тому, что спустя некоторое время конспект становится непонятным. Следует знать, что не существует какого-либо единого, годного для всех метода конспектирования. Каждый ведет записи так, как ему представляется наиболее целесообразным и удобным. Собственный метод складывается по мере накопления опыта, но во всех случаях надо стремится к тому, чтобы конспективные записи были краткими и наилучшим образом содействовали глубокому усвоению изучаемого материала.

**2 Методические указания по самостоятельной работе**

Самостоятельная работа - это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются:

- развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов);

- ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);

- воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);

- исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);

- информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях). Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубление и расширение теоретических знаний;

- формирование умения использовать справочную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;.

Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы работы, как:

1. Индивидуальные занятия (домашние занятия):

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемых литературных источников; - конспектирование источников;

- выполнение контрольных работ;

- работа со словарями и справочниками; - использование аудио- и видеозаписи;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;

- составление плана и тезисов ответа на лекции;

- составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала; - выполнение тестовых заданий;

- решение задач;

- подготовка презентаций;

- ответы на контрольные вопросы;

- аннотирование, реферирование, рецензирование текста;

- написание рефератов;

- составление глоссария, кроссворда по темам дисциплины;

- работа с компьютерными программами;

- подготовка к зачету, дифференцированному зачету или экзамену.

2. Групповая самостоятельная работа студентов:

- подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры);

- анализ деловых ситуаций (мини-кейсов) и др;

- участие в Интернет - конференциях.

3. Получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины.

**3 Методические указания по решению типовых практических и ситуационных задач**

Задачи решаются обучающимися как самостоятельно, так и во время практических занятий в течение семестра. На решение типовой задачи во время практических занятий отводится от 10 до 20 минут. В процессе решения задачи или рассмотрения конкретной ситуации обучающийся должен сослаться на соответствующие статьи нормативных документов, регламентирующие тот или иной механизм, порядок. По итогам выставляется дифференцированная оценка с учетом шкалы оценивания.

**Оценивание решения типовых и ситуационных задач на практических занятиях**

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| --- | --- | --- |
| Отлично | 1.Полнота и правильность решения задачи.  2.Последовательность и рациональность выполнения задания.  3.Самостоятельность решения. | Задача решена самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях, решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. |
| Хорошо | Получен верный ответ решения задачи, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения. |
| Удовлетворительно | Задача решена с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде. |
| Неудовлетворительно | Задача не решена или получен неверный ответ, есть затруднения с его интерпретацией. Обучающийся не способен ответить на вопросы задачи даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. |

**4 Методические указания по выполнению индивидуального задания**

ИЗ выполняется для систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний и практических навыков, полученных в процессе обучения, а также формирования умений их применять при решении типовых заданий.

При выполнении ИЗ студентам целесообразно придерживаться следующих рекомендаций:

1 готовиться к сдаче ИЗ целесообразно во время выполнения аналогичных заданий в течение всего семестра;

2 при выполнении ИЗ применять:

‑ конспект лекций;

‑ записи, выполненные на практических занятиях;

‑ основную и дополнительную литературу;

‑ специализированные сайты;

‑ информационные справочные системы современных информационных технологий;

‑ при необходимости осуществлять самостоятельный подбор учебников, методических рекомендаций и задачников;

3 при выполнении ИЗ следует обязательно записывать все пояснения, которые необходимы по ходу выполнения;

4 если выполнения задания вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях;

5 выполнение ИЗ должно быть выполнено с помощью текстового редактора «Microsoft Word» (Общие требования и правила оформления студенческих работ: http://osu.ru/doc/385);

8 на защите ИЗ студент должен быть готов дать объяснения по методам выполнения заданий ИЗ.

**Оценивание выполнения индивидуальных заданий**

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| --- | --- | --- |
| Отлично | 1. Навыки ведения дискуссии на профессиональные темы;  2. Уровень владения профессиональной терминологией;  3. Умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы  4. Степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала. | Выполнены 85-100% условий и требований индивидуального задания, сформулировано собственное аргументированное мнение, подтвержденное весомыми доводами и фактами. |
| Хорошо | Выполнены 70-84% условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, прослеживается собственное мнение, основанное на фактах и выводах проведенных исследований, но недостаточно представлена его аргументация. |
| Удовлетворительно | Выполнены 50-69 % условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, содержит последовательные рассуждения в верном направлении, но очевидны затруднения с выбором ввиду недостатка аргументов и доводов. |
| Неудовлетворительно | Выполнены менее 50% условий и требований, сформулированных в индивидуальном задании, рассуждения носят бессистемный характер, аргументы, приводимые при выполнении задания не соответствуют ситуации. |

**5 Методические указания по выполнению курсовой работы**

Курсовая работа является одним из видов самостоятельной, учебно-исследовательской и методической работы обучающегося, выполняемой под руководством преподавателя в соответствии с рабочей программой дисциплины «Маркетинг в сфере услуг».

Основной целью дисциплины является приобретении обучающимися теоретических знаний по маркетингу и применение полученных знаний при работе в индустрии туризма.

Задачи изучения дисциплины «Маркетинг в сфере услуг»:

- изучение основных понятий маркетинга;

- определение потенциальных и реальных потребителей туристских услуг и изучение моделей их поведения;

- сегментация туристского рынка и выбор целевого сегмента;

- разработка продуктовой, ценовой, сбытовой, коммуникативной стратегий;

- организация и контроль за маркетинговой деятельностью туристского предприятия.

Одним из этапов изучения дисциплины «Маркетинг в сфере услуг» является выполнение обучающимся контрольной работы.

Целями выполнения курсовой работы являются:

- освоение приемов работы со справочной и научной литературой, периодическими изданиями и статистической информации;

- закрепление и углубление знаний обучающихся по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;

- овладение методами научных исследований (аналитическими, статистическими, графическими и т.д.) при решении проблем и вопросов организации маркетинговой деятельности на предприятиях туристской индустрии;

- развитие необходимых навыков обучающегося в области туризма, а также практического использования методов решения задач, изученных на лекционных занятиях.

Выполнение курсовой работы позволяет расширить знания обучающегося, усилить понимание им существа изучаемых проблем, формировать убеждение в необходимости постоянного творческого, исследовательского развития обучающегося. При выполнении своей курсовой работы обучающийся доказывает, что он может самостоятельно работать с учебной, научной и периодической литературой, умеет анализировать ресурсный потенциал предприятий индустрии туризма, может на основе теоретических и практических навыков и умений разработать рекомендации, направленные на совершенствование маркетинговой деятельности предприятий индустрии туризма.

Подготовка и защита курсовой работы по дисциплине «Маркетинг в сфере услуг» способствует развитию логического и аналитического мышления, творческого и креативного подхода при разработке рекомендации, направленных на совершенствование маркетинговой деятельности предприятий индустрии туризма.

Курсовая работа по дисциплине «Маркетинг в сфере услуг» носит аналитический и творческий характер, должна содержать теоретические аспекты маркетинговой деятельности предприятий индустрии сервиса и туризма, организационно-экономическую характеристику конкретного предприятия индустрии сервиса и туризма, а также комплекс рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности конкретного предприятия индустрии сервиса и туризма.

Процесс выполнения курсовой работы включает следующие этапы:

- выбор темы курсовой работы;

- определение объекта исследования (конкретного предприятия индустрии туризма);

- написание курсовой работы;

- доработка курсовой работы при наличии замечаний со стороны руководителя;

- защита курсовой работы.

Обучающиеся выбирают темы курсовой работы из списка, разработанного кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма. При выборе темы курсовой работы обучающийся исходит из своих научных интересов, возможностей сбора практического материала, знания специальной литературы и прочих факторов. Выбранные темы утверждаются преподавателем.

Готовую курсовую работу необходимо сдать на проверку преподавателю за месяц до начала сессии. Доработки по замечаниям преподавателя исправляются обучающимся в течение двух недель. Доработанная курсовая работа предоставляется на повторную проверку преподавателю за семь дней до зачетной недели. Защита курсовой работы проводится на зачетной неделе в форме собеседования. По результатам собеседования выставляется оценка.

Тема курсовой работы может быть выбрана из перечня или предложена самим обучающимся и согласована с преподавателем.

Примерная тематика контрольных работ по дисциплине «Маркетинг в сфере услуг»:

1. Особенности маркетинга в туроператорской деятельности.
2. Особенности маркетинга в турагентской деятельности.
3. Особенности маркетинга в гостиничной индустрии.
4. Особенности маркетинга в ресторанном бизнесе.
5. Реклама в индустрии туризма.
6. Маркетинг в социально-культурной сфере.
7. Маркетинговое исследование туристского продукта.
8. Технология выставочного маркетинга в сфере услуг.
9. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций предприятий в сфере услуг.
10. Выставочно-ярмарочная деятельность в маркетинге сферы услуг.
11. Управление качеством услуг в гостиничном хозяйстве.
12. Жизненный цикл туристского продукта.
13. Применение рекламных средств в сфере услуг.
14. Организация рекламной деятельности в сфере услуг.
15. PR в сфере услуг.
16. Внедрение нового туристского продукта на рынок.
17. Разработка коммуникационной стратегии предприятия сферы услуг.

Курсовая работа должна содержать текстовую часть. Текстовая часть курсовой работы содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист;

- содержание;

- введение;

- основную часть;

- список использованных источников;

- приложения.

Введение является вступительной частью текста курсовой работы. Во введении указывают:

- цель работы;

- задачи;

- объект и предмет исследования;

- актуальность выбранной темы;

- методы, с помощью которых будут решаться поставленные задачи.

Введение по объему должно составлять 1 – 1,5 листа.

Основная часть курсовой работы включает в себя три главы, содержание которых зависит от конкретной выбранной темы.

Каждый подпункт должен содержать графический материал (таблицы, рисунки, диаграммы, графики), придающий курсовой работе наглядность; объем каждого пункта не менее 3-х страниц.

Заключение должно содержать краткие выводы по результатам выполненной работы, оценку полноты решения поставленных задач. В заключении должны быть выводы по всем главам. Объем заключения курсовой работы должен составлять 1-1,5 листа.

В конце текста приводится список литературы, нормативно-технической и другой документации, использованной при составлении текста работы и подготовки графического материала. Список использованных источников оформляется в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 - 2015 «[Работы студенческие. Общие требования и правила оформления](http://www.osu.ru/docs/official/standart_101.zip)», размещенного на сайте ОГУ <http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf>

Список рекомендуемой литературы для написания курсовой работы приведен ниже.

Критерии оценки курсовой работы

**«Отлично»** выставляется за курсовую работу, в которой:

1) в полном объеме используется основная, периодическая литература, интернет-ресурсы, нормативно-правовая база по теме исследования;

2) дано теоретическое обоснование актуальной темы и анализ современного состояния темы исследования;

3) показано применение научных методик, обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации;

4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.);

5) соблюдался график выполнения работы. (Выполнено 95-100% условий и требований к контрольным работам)

**«Хорошо»** выставляется в случае, если:

1) в полном объеме используется основная, периодическая литература, интернет-ресурсы, нормативно-правовая база по теме исследования;

2) дано теоретическое обоснование актуальной темы и анализ современного состояния темы исследования;

3) показано применение научных методик, но недостаточно обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации;

4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.);

5) соблюдался график выполнения работы. (Выполнено 70-94% условия и требований контрольным работам)

**«Удовлетворительно»** выставляется:

1) библиографический список по теме исследования ограничен;

2) дано теоретическое обоснование актуальной темы;

3) показано применение научных методик, но недостаточно обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами;

4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.);

5) график выполнения работы соблюдался частично. (Выполнено 55-69% условий и требований к контрольным работами)

В иных случае работа не допускается к защите **(неудовлетворительно)**. (Выполнено менее 55% условий и требований к контрольным работам)

**6 Методические указания по промежуточной аттестации**

**6.1 Подготовка к рубежным контролям**

Рубежный контроль может проводиться как в виде тестирования (вариант примерного теста приведен в фонде оценочных средств, блок «А») или в виде устного и/или письменного опроса, включающего в себя ответы на теоретические вопросы и решение задач.

При подготовке к рубежным контролям студентам следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) готовиться к теоретической части рубежного контроля целесообразно во время изучения соответствующего материала, записывая ответы на вопросы к зачету (Фонд оценочных средств, раздел «Блок D»);

2) при подготовке к сдаче практической части рубежного контроля зачета целесообразно использовать тщательно разобранные решения ИЗ;

3) если подготовка к рубежному контролю вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях;

4) при посещении не менее 70% всех занятий и выполнении всех запланированных заданий, студенту выставляется оценка по рубежному контролю без дополнительных испытаний.

**6.2 Подготовка к экзамену**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен.

При подготовке к экзамену студентам следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) готовиться к сдаче теоретической части экзамена целесообразно во время изучения соответствующего материала в течение всего семестра, записывая ответы на вопросы к зачету (Фонд оценочных средств, раздел «Блок D»);

2) при подготовке к сдаче практической части экзамена целесообразно использовать тщательно разобранные решения ИЗ;

3) если подготовка к экзамену вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях;

4) при посещении не менее 80% всех занятий и выполнении всех запланированных заданий, студент может быть освобожден от сдачи экзамена.

По итогам выставляется оценка с учетом шкалы оценивания - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Вопросы экзамена включены в перечень примерных вопросов к экзамену и содержатся в «Фонде оценочных средств» по курсу, изучаются в течение семестра на лекционных и практических занятиях. Экзамен проводится в устной форме. По итогам выставляется дифференцированная оценка с учетом шкалы оценивания.

**Оценивание ответа на экзамене** (примерное в зависимости от структуры билета)

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
| --- | --- | --- |
| Отлично | 1. Полнота изложения теоретического материала;  2.Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);  3. Самостоятельность ответа;  4. Культура речи;  5. и т.д. | Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса. |
| Хорошо | Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. |
| Удовлетворительно | Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа . |
| Неудовлетворительно | Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. |