*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**

*«Стандарты обслуживания»*

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)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная, заочная*

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Л. Полякова

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](#_Toc23800632)

[2 Методические указания по самостоятельной работе 4](#_Toc23800633)

[2.1 Методические указания по выполнению индивидуального творческого задания 5](#_Toc23800634)

[2.2 Методические указания по подготовке докладов 6](#_Toc23800635)

[2.3 Методические указания по подготовке к устным собеседованиям и письменным опросам 7](#_Toc23800636)

[2.4 Методические указания по выполнению типовых заданий 8](#_Toc23800637)

[3 Методические указания по промежуточной аттестации 9](#_Toc23800638)

[3.1 Подготовка к рубежным контролям 9](#_Toc23800639)

[3.2 Подготовка к зачету 9](#_Toc23800640)

# 1 Методические указания по лекционным занятиям

**Лекции являются одной из основных форм обучения по дисциплине**, представляют собой систематическое и последовательное изложение преподавателем-лектором учебного материала. Основными задачами лекции являются:

- обеспечение формирования системы знаний по учебной дисциплине;

- формирование умения аргументировано излагать научный материал, решать задачи предметной области своей будущей профессиональной деятельности;

- формирование профессионального кругозора и общей культуры;

- развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей путем освоения и использования методов и средств информационных и коммуникационных технологий;

- отражение новых достижений в предметной области и др.

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы, в том числе в рамках лекционных занятий. Лекционный материал усваивается студентов в двух формах: в процессе лекционного занятия и во время самостоятельной работы. В процессе лекции основной материал может быть представлен в виде презентации и сопровождается пояснениями лектора.

В ходе лекционных занятий обучающийся должен вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на логику изложения материла, аргументацию и приводимые примеры, формулировки научных выводов и практических рекомендаций. Желательно использовать систему сокращений (для ускорения записи), делать пометки о рекомендованных дополнительных источниках информации по теме каждой лекции (учебная, монографическая и периодическая литература, тематические порталы и сайты и пр.), кратко записывать примеры из практики, которые приводит преподаватель и обучающиеся в рамках обсуждения темы. Также необходимо использовать прием выделения цветом некоторых элементов текста (термины, правила и пр.), например, специальными выделителями; записывать свои вопросы по непонятным моментам в ходе лекции, чтобы задать их в ее завершении.

Обучающемуся следует активно работать с конспектом лекции (желательно анализировать лекционный материал в тот же день, когда читалась лекция). Если не удалось самостоятельно разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за консультацией к преподавателю. Конспекты лекций следует использовать при подготовке к семинарам, при подготовке к опросу, зачету или экзамену, при выполнении самостоятельных заданий.

Рекомендуемую в рабочей программе дисциплины литературу следует использовать после изучения данной темы в целях дополнительного, более углубленного изучения материала по тем вопросам, которые были даны лектором для самостоятельного изучения.

Каждая тема имеет свои специфические понятия, поэтому усвоение материала необходимо начинать с изучения этих понятий. Если встречается незнакомое понятие, необходимо посмотреть его суть и содержание в словаре или ином источнике, выписать его значение в тетрадь для подготовки к занятиям. При подготовке материала необходимо обращать внимание на точность определений, последовательность изучения материала, аргументацию, собственные примеры, анализ конкретных ситуаций.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

# 2 Методические указания по самостоятельной работе

Самостоятельная работа является необходимым условием успешного образования, так как в рамках данной работы отрабатываются многие профессиональные навыки, формируется способность мыслить и делать выводы и т.д. Под самостоятельной работой понимается совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся в рамках учебного процесса, ориентированная на выполнение комплекса усложняющихся профессионально-ориентированных заданий.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная – самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию (лекции, практические занятия, консультации в ходе работы над курсовыми работами и др.);

- внеаудиторная – самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия (в библиотеке, дома).

Цель самостоятельной работы студента – осмысленно и самостоятельно работать с учебным материалом и научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания для того, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою профессиональную квалификацию. Самостоятельная работа помогает обучающимся овладеть знаниями, закреплять и систематизировать знания, формировать умения, отрабатывать навыки.

Самостоятельная внеаудиторная работа может включать в себя: типовые виды (выполняются всеми студентами) и нестандартные (выполняются не всеми, участие в этих видах зависит от наличия сформированности тех или иных компетенций).

К типовым видам относятся:

1) подготовка к занятиям (лекционным, лабораторным, практическим, семинарским);

4) выполнение типовых учебных заданий, предусмотренных рабочей программой;

5) написание рефератов;

6) подготовка устных докладов;

7) выполнение контрольных работ;

8) выполнение курсовых работ;

9) подготовка к неделе рубежного контроля;

10) изучение новых правовых нормативных актов, имеющих отношение к изучаемому предмету, их анализ, сравнение с другими действующими или отмененными актами; освоение компьютерных информационно-правовых баз данных;

11) подготовка и сдача зачетов и экзаменов;

12) написание и защита выпускной квалификационной работы.

К нестандартным видам самостоятельной работы можно отнести участие студента в научных исследованиях, проводимых в рамках студенческого научного общества, подготовки к научным конференциям, научным и образовательным конкурсам и пр.

В рамках дисциплины «Стандарты обслуживания» предусмотрено выполнение следующих видов самостоятельной работы:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);

- подготовка устного доклада;

- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к рубежному контролю).

# 2.1 Методические указания по выполнению индивидуального творческого задания

Компетентностная модель подготовки выпускников, которая стала основой развития методики преподавания большинства дисциплин в вузе, ориентирует учебный процесс, прежде всего, на формирование личностных качеств специалиста, востребованных современным обществом. В связи с этим, в рамках самостоятельной работы обучающиеся выполняют индивидуальные творческие задания.

Для выполнения индивидуальных творческих заданий по дисциплине «Стандарты обслуживания» обучающиеся должны хорошо знать лекционный материал, уметь подбирать необходимые источники (периодическая литература, информационные порталы и пр.).

Представление выполненного творческого задания может проходить как в устной форме (в том числе с презентацией, видео- и фото сопровождением), так и в письменном виде.

Обучающийся должен уметь обоснованно изложить тему, представить собственную позицию по проблеме. Теоретические положения должны быть показаны как обобщение, вывод к фактическому материалу, а фактический материал – как иллюстрация, конкретизация теоретических положений. В работе должна быть раскрыта практическая значимость обоснованных теоретических положений, проявлено умение автора увязать их с жизнью, в том числе и со своей специальностью. Самостоятельность и творчество в решении и изложении рассматриваемых вопросов. Работа не может быть результатом переписывания с одного источника, она должна быть итогом изучения обширного материала, содержать мысли и рекомендации автора.

В случае затруднений при написании индивидуального творческого задания обучающемуся следует обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс. Выполненное задание защищается во время практических занятий.

**Оценивание выполнения индивидуальных творческих заданий**

| *Бинарная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Зачтено* | *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.* | *Представлено собственное решение индивидуального творческого задания, которое опирается на полученные теоретические знания по дисциплине, а также на примеры из практики реальных сервисных и туристских предприятий, рассматриваемых на лекциях и семинарах. Представление решения задания должно быть содержательным, с конкретизацией и пояснением собственных выводов, с ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся находит ответы, последовательно, четко и логически объясняет свое решение, приводит примеры, аргументированно обосновывает свой ответ.* |
| *Незачтено* | *Выполнение задания не является авторским, при презентации выполненного задания не демонстрируется знание темы, выводы не подкрепляются теоретическими знаниями и примерами из практики, без ответов на дополнительные вопросы. Обучающийся не даёт ответы на поставленные вопросы, либо допускает существенные ошибки.* |

# 2.2 Методические указания по подготовке докладов

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы. Тема доклада выдается преподавателем, а также может быть предложена самим обучающимся (при согласовании с преподавателем и соответствии теме учебного занятия). Материалы, которые будут использованы при подготовке должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. При подготовке доклада необходимо ориентироваться на регламент, оговоренный при получении задания.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.

2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.

5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.

6. Композиционное оформление доклада.

7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.

8. Выступление с докладом.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение, заключение, ответы на вопросы.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике, должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения; акцентирование оригинальности подхода.

В основной части доклада выступающий должен раскрыть суть темы, ее задача представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

В заключении представляется чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме. Доклад может подкрепляться презентацией, фото- и видео-материалами. Важным индикатором хорошей подготовки докладчика является способность отвечать на дополнительные вопросы слушателей.

Примеры тематик докладов:

1. Особенности стандартов обслуживания в Западной Европе
2. Особенности стандартов обслуживания в США
3. Особенности стандартов обслуживания в восточных странах
4. Культура обслуживания на предприятиях сферы сервиса
5. Внешний вид сотрудников как элемент стандартов обслуживания
6. Стандарты обслуживания как документ: содержание и оформление
7. Стандарты общения с клиентами: правила и этикет
8. Стандарты обслуживания и контактная зона: правила и нормы
9. Управление персоналом как основа внедрения стандартов обслуживания
10. Типологии потребителей и клиентов как ориентир разработки стандартов обслуживания
11. Инновационные технологии в сфере обслуживания клиентов сервисных организаций
12. Положение о стандарте бытового обслуживания населения
13. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг
14. Особенности туристско-экскурсионного обслуживания
15. Особенности презентации и дегустации товаров и услуг
16. Особенности обслуживания клиентов на кассе
17. Особенности обслуживания детей и подростков
18. Особенности обслуживания клиентов в рамках взаимодействия в сети Интернет
19. Контроль выполнения стандартов обслуживания: виды и особенности использования
20. Методы оценки эффективности разработки и внедрения стандартов обслуживания

**Оценивание подготовки доклада**

| *Бинарная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Зачтено* | *1.Полнота изложения материала.*  *2.Правильность и/или аргументированность изложения.*  *3.Культура речи.* | *Обучающийся представляет устный содержательный доклад с правильными и достаточно глубокими ответами, демонстрирующими серьезные познания в источниках, литературе, начитанность, уровень мышления и анализа, отличный ответ.* |
| *Незачтено* | *Несодержательный доклад без ответов на вопросы.* |

# 2.3 Методические указания по подготовке к устным собеседованиям и письменным опросам

Устные собеседования и письменные опросы являются одной из форм текущего контроля успеваемости студента по данной дисциплине.

Целью устного собеседования являются обобщение и закрепление изученного курса. При подготовке следует использовать лекционный материал и дополнительные источники информации. Готовясь к семинару, обучающийся должен внимательно прочесть свой конспект лекции по изучаемой теме и рекомендуемую к теме семинара литературу. При этом важно научиться выделять в рассматриваемой проблеме самое главное и сосредотачивать на нем основное внимание при подготовке. Ответ на каждый вопрос должен быть доказательным и аргументированным, обучающемуся нужно уметь отстаивать свою точку зрения (для этого следует использовать документы, монографическую, учебную и справочную литературу). Активно участвуя в обсуждении проблем на семинарах, обучающиеся учатся последовательно мыслить, логически рассуждать, внимательно слушать своих товарищей, принимать участие в спорах и дискуссиях.

В любом устном выступлении необходимо показывать связь с предшествующей темой или вопросом, обеспечивать раскрытие сущности проблемы, представлять методологическое значение вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности. Все аспекты вопроса должны быть освещены, это обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

При подготовке к письменному опросу обучающийся должен внимательно изучить материалы лекции, а также дополнительные материалы по заявленной теме. При изучении материала обучающийся должен убедиться, что хорошо понимает основную терминологию темы, умеет ее использовать в нужном контексте. Желательно составить краткий конспект ответа на предполагаемые вопросы письменной работы, чтобы убедиться в том, материал усвоен, обучающийся владеет и может аргументировано, логично и грамотно письменно изложить ответ на вопрос. Следует обратить особое внимание на написание профессиональных терминов и названий чтобы избегать грамматических ошибок в работе.

При подготовке к лекционным и практическим занятиям необходимо:

1) выполнять подбор, изучение, анализ, классификацию и конспектирование литературы по учебной дисциплине;

2) систематическое чтение периодической печати, поиск и анализ дополнительной информации в журналах, с целью выяснения наиболее сложных, непонятных вопросов и их уточнения во время консультаций;

3) осуществлять активный поиск информации по изучаемой теме с использованием возможностей информационно-поисковых систем, а также порталов и сайтов (особую роль играют сайты региональных органов исполнительной власти в сфере туризма, туристические порталы и форумы и пр.).

4) прослушивание и/или просмотр телевизионных и радио передач, каналов на видеохостингах в интересах освоения изучаемой дисциплины и в целом будущей профессии, а также повышения общего культурного и образовательного уровня.

**Оценивание ответа в рамках устного собеседования, письменного опроса**

| *Бинарная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Зачтено* | *1.Полнота изложения материала.*  *2.Правильность и/или аргументированность изложения ответа на вопрос. 3.Самостоятельность ответа.*  *4.Культура речи.* | *Оценка ставится за знание фактического материла по вопросу, владение понятиями системы знаний, личную освоенность знаний, умение объяснять сущность понятий, умение выделять главное в учебном материале, готовность к самостоятельному выбору, решению, умение найти эффективный способ решения проблемной ситуации, умение использовать знания в стандартных и нестандартных ситуациях, логичное и доказательное изложение учебного материала, владение точной речью, умение аргументировано отвечать па вопросы; вступать в диалоговое общение.* |
| *Незачтено* | *Оценка ставится за отсутствие знаний и представлений по вопросу, непонимание материала, наличие коммуникативных «барьеров» в общении, отсутствие ответа на предложенный вопрос.* |

# 2.4 Методические указания по выполнению типовых заданий

Типовые задания по дисциплине 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 использовать пройденный и изученный на лекциях и практических заданиях материал. По итогам выставляется дифференцированная оценка с учетом шкалы оценивания. По характеру выполняемых заданий практические задания подразделяются на:

− ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;

− аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;

− творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

**Оценивание выполнения типовых заданий**

| *Бинарная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Зачтено* | *1.Полнота изложения материала.*  *2.Правильность и/или аргументированность изложения.*  *3.Культура речи.* | *Представлен собственный ответ на задание, который опирается на полученные теоретические знания по дисциплине, а также на примеры из практики реальных сервисных и туристских предприятий, рассматриваемых на лекциях и семинарах. Представление решения задания должно быть содержательным, с конкретизацией и пояснением собственных выводов, с ответами на дополнительные вопросы.* |
| *Незачтено* | *Выполнение задания не является авторским, при презентации выполненного задания не демонстрируется знание темы, выводы не подкрепляются теоретическими знаниями и примерами из практики сервисной деятельности, без ответов на дополнительные вопросы.* |

# 3 Методические указания по промежуточной аттестации

# 3.1 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 обучающимся следует внимательно изучить лекционный материал, а также выполненные задания, которые обсуждались на практических занятиях. Если подготовка к рубежному контролю вызывает трудности, то допускаются консультации у преподавателя на практических занятиях, а также во время консультаций по подготовке курсовой работы.

# 3.2 Подготовка к зачету

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

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

Вопросы зачету включены в перечень примерных вопросов к зачету и содержатся в «Фонде оценочных средств» по курсу, изучаются в течение семестра на лекционных и практических занятиях.

В начале подготовки к зачету обучающемуся следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы, обязательно в них разобраться. При подготовке к зачету необходимо сделать краткие письменные записи в виде тезисов, планов, определений по наиболее сложным вопросам, ключевым проблемам и важнейшим понятиям. Запись включает дополнительные моторные ресурсы памяти. Особое внимание в ходе подготовки к зачету следует уделять конспектам лекций, собственным дополнениям и примерам, а также актуальной информации, размещенной на официальных туристических сайтах, порталах и форумах. В заключение подготовки еще раз целесообразно повторить самые трудные вопросы, обозначив для себя ключевые моменты ответов на вопросы. За 2-3 дня до зачета нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На зачете студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине. В билет включено два вопроса, соответствующих содержанию формируемых компетенций. Зачет проводится в устной форме. По итогам выставляется оценка с учетом бинарной шкалы оценивания.

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

| *Бинарная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Зачтено* | *1. Полнота изложения теоретического материала;*  *2. Полнота и правильность решения практического задания;*  *3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);*  *4. Самостоятельность ответа;*  *5. Культура речи и др.* | *Оценка ставится за знание фактического материла по дисциплине, владение понятиями системы знаний по дисциплине, личную освоенность знаний, умение объяснять сущность понятий, умение выделять главное в учебном материале, готовность к самостоятельному выбору, решению, умение найти эффективный способ решения проблемной ситуации, умение использовать знания в стандартных и нестандартных ситуациях, логичное и доказательное изложение учебного материала, владение точной речью, умение аргументировано отвечать па вопросы; вступать в диалоговое общение.* |
| *Незачтено* | *Оценка ставится за отсутствие знаний по дисциплине, представления по вопрос, непонимание материала по дисциплине, отсутствие решения задачи, наличие коммуникативных «барьеров» в общении, отсутствие ответа на предложенный вопрос.* |