*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**

*«Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»*

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](#_Toc55299240)

[2 Методические указания по самостоятельной работе 4](#_Toc55299241)

[2.1 Методические указания по выполнению индивидуального творческого задания 5](#_Toc55299242)

[2.2 Методические указания по подготовке к устным собеседованиям и письменным опросам 6](#_Toc55299243)

[2.3 Методические указания по выполнению типовых заданий 7](#_Toc55299244)

[3 Методические указания по промежуточной аттестации 8](#_Toc55299245)

[3.1 Подготовка к рубежным контролям 8](#_Toc55299246)

[3.2 Подготовка к экзамену 9](#_Toc55299247)

# 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 «Сервисная деятельность» предусмотрено выполнение следующих видов самостоятельной работы:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);

- подготовка устных докладов;

- 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 «Технология обслуживания в туристско-информационных центрах» 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**

| *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.* | *Обучающийся последовательно, четко и логически стройно излагает ответы на все поставленные вопросы, аргументированно обосновывает свой ответ.* |
| *Хорошо* | *Обучающийся последовательно, четко и логически стройно излагает ответы на все поставленные вопросы, недостаточно полно обосновывает свой ответ.* |
| *Удовлетворительно* | *Обучающийся ответил не на все вопросы, не смог выстроить логически обоснованный ответ* |
| *Неудовлетворительно* | *Обучающийся не даёт ответы на поставленные вопросы, либо допускает существенные ошибки.* |

# 2.2 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**

| *4-балльная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Отлично* | *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.* |
| *Хорошо* | *Оценка ставится за владение терминологией по вопросу, умение обобщения, умозаключения, за теоретическое осмысление проблемной ситуации, умение найти решение проблемной задачи, владение языковыми средствами для ответа на вопрос.* |
| *Удовлетворительно* | *Оценка ставится за неполное знание терминологии по вопросу, неполное владение терминологией, за неумение обобщать, делать вывод, неполное владение языковыми средствами, односторонний ответ на предложенный вопрос.* |
| *Неудовлетворительно* | *Оценка ставится за отсутствие знаний и представлений по вопросу, непонимание материала, наличие коммуникативных «барьеров» в общении, отсутствие ответа на предложенный вопрос.* |

# 2.3 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**

| *4-балльная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Отлично* | *1.Полнота изложения материала.*  *2.Правильность и/или аргументированность изложения.*  *3.* *Степень самостоятельности*  *4. Значимость выводов и рекомендаций;*  *5. Ообщий уровень грамотности.* | *Оценка ставится, если обучающийся в полном объеме использовал основную и периодическую литературу, интернет-ресурсы, нормативно-правовую базу по теме исследования; представил теоретическое обоснование актуальной темы и анализ современного состояния темы исследования; проиллюстрировал теоретические выводы различными наглядными материалами, практическими примерами и собственными рекомендациями.* |
| *Хорошо* | *Оценка ставится, если обучающийся использовал основную и периодическую литературу, интернет-ресурсы, нормативно-правовую базу по теме исследования; представил анализ современного состояния темы исследования; проиллюстрировал теоретические выводы различными наглядными материалами, однако не представил практические примеры и собственные рекомендации.* |
| *Удовлетворительно* | *Оценка ставится, если обучающийся использовал недостаточное количество основной и периодической литературы, интернет-ресурсов по теме исследования; не в полной мере представил анализ современного состояния темы исследования; не смог проиллюстрировать теоретические выводы практическими примерами и собственными рекомендациями.* |
| *Неудовлетворительно* | *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 экзамену

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

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

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.

В начале подготовки к экзамену обучающемуся следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы, обязательно в них разобраться. При подготовке к экзамену 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 экзамену 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 экзамена нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом студентов познакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы.

На экзамене студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине. В билет включено два вопроса, соответствующих содержанию формируемых компетенций. Экзамен проводится в устной форме. По итогам выставляется оценка с учетом 4-балльной шкалы оценивания.

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

| *4-балльная шкала* | *Показатели* | *Критерии* |
| --- | --- | --- |
| *Отлично* | *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.* | *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. Обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.* |