

Приложение 1 к РПД
Сервис для лиц с особыми потребностями
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) – Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Сервис для лиц с особыми потребностями
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

1. Методические рекомендации

1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий студенту необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

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.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с

рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по выполнению реферата

1. Реферат выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word, формат листа А 4.
2. Структура. Реферат должен иметь введение, основную часть (2-3), заключение и список использованных источников (книги, журналы, газеты, Интернет - публикации, электронные ресурсы и др.).
3. Страница. Нумерация выполняется со 2-ой страницы, внизу («от центра» или «справа»). Размер шрифта: основной – 14, сноски (внизу страницы в автоматическом режиме) – 12. Абзац (красная строка) – отступ – 1, 25 см. Межстрочный интервал – полуторный.
4. Объем реферата – 1 печатный лист (40 тыс. знаков с пробелами).

«Реферат» (от лат. «refferere» — докладывать, сообщать) – краткое изложение в письменной форме определенного научного материала: содержания книги, научной теории, научной проблемы и т.д.

Реферат представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание.

Таким образом, в традиционном “латинском” смысле реферат — это творческий доклад или изложение содержания научной работы. Именно в этом смысле реферат как творческая форма индивидуальной работы студента широко используется во всех гуманитарных науках.

Можно выделить следующие типы рефератов.

1). «Реферат — научное исследование» (РНИ)

«Реферат — научное исследование» — наиболее распространенный тип студенческой реферативной работы. Форма и содержание данного типа реферата творчески излагают содержание той или иной темы научного культурологического исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и студента в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей студента, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Творчески работающий студент может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, исходя от противоположного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном социогуманитарном научном поиске студента (что очень трудно для первокурсника), сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Выбор темы должен быть объяснен автором. Важную роль в подобном типе реферата играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы, её новизне и объему можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его

желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В «реферате — научном исследовании» обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор в конце страницы дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчет по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объем которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объем. Оба типа реферата обычно оформляются либо в распечатанном виде, либо в электронном варианте.

2). «Реферат-дискурс» (РД)

«Реферат-дискурс» является особой формой РНИ, предполагающей все основные требования, которые предъявляются к студенческой работе и описаны выше. Особенностью (РД) — «реферата-дискурса» является форма изложения материала, представляющая собой подбор цитат различных мыслителей и ученых по данной теме. Понятие «дискурс», введенное в середине нашего века французскими структуралистами, и обозначает в самом общем виде «речь, беседу». Студент как бы беседует с великими мыслителями по данной проблеме, составляя свою хрестоматию по исследуемой проблеме. В процессе работы он знакомится с трудами ученых. Работы типа РД предполагают прочтение большого числа источников, что требует от студента хорошего знания литературы по теме исследования.

Структура реферата.

Как и всякое научное исследование, реферат должен иметь четкую структуру. В ней должны присутствовать следующие компоненты: титульный лист, оглавление, введение, историческая и теоретическая (при необходимости и практическая) части, заключение, список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, её новизна (при необходимости научная и практическая значимость), выделяется цель, ставятся задачи, объект и предмет творческого исследования (при необходимости указывается гипотеза); рассматриваются основные литературные источники. В исторической части освещается выбранная эпоха, интерпретируются основные характеристики культуры того времени, в теоретической — рассматриваются основные понятия и эволюция взглядов на данную проблему. В заключении на основании поставленной цели и экспонированных задач приводятся основные выводы, к которым в результате написания реферата пришёл студент (при наличии — гипотезы, приводится подтверждение или опровержение последней). В списке использованных источников указываются источники, с которыми работал студент при написании реферата, они могут быть как литературные, так и интерактивные (электронные). Список использованных источников оформляется в соответствии с существующими библиографическими требованиями.

1.5. Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условии. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения

Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.

Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

1.6. Методические рекомендации по выполнению кейс-задания

Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Основные шаги:

1. Выпишите ключевые идеи кейса.
2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.
3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.
4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Продумайте, какие положения и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Основным источником подготовки к зачету является рекомендуемая литература и конспекты лекций. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

По окончании ответа преподаватель, принимающий зачет, может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

При подготовке к ответу студенту рекомендуется составить план ответа на каждый вопрос. Положительным также будет стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней.

2. Планы практических занятий

Практические занятия 1-3. Основные проблемы и тенденции развития сервиса для лиц с особыми потребностями План

1. Основные понятия дисциплины: сервис, сервисная деятельность, социальная инклюзия, лица с ОВЗ, лица с особыми потребностями.
2. Роль сервиса для лиц с особыми потребностями в экономике России.
3. Основные этапы развития сервиса для лиц с особыми потребностями в Советском Союзе и Российской Федерации.

Литература: [1, с. 9-32]; [4, с. 4-13]; [5, с. 51-73].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что входит в понятие «сфера сервиса»?
2. Назовите услуги для лиц с особыми потребностями, по которым отмечается тенденция роста и падения их доли в общем составе услуг.
3. В чем состоят особенности сервисного бизнеса лиц с особыми потребностями?

Задания для самостоятельной работы

1. Проанализируйте структуру платных услуг в России.
2. Напишите реферат на одну из тем:
 - Кадровая проблема в индустрии моды и красоты лиц с особыми потребностями
 - Проблема технологий в гостиничном сервисе лиц с особыми потребностями

Практические занятия 4-6. Кадровая проблема современного сервиса для лиц с особыми потребностями План

1. Управление процессом подбора персонала для лиц с особыми потребностями: нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.
2. Оценка эффективности подбора персонала для лиц с особыми потребностями.
3. Методы профессионального испытания при найме.

Литература: [1, с. 51-64].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что включает процесс подбора персонала для лиц с особыми потребностями?
2. В чем различие явочного и списочного состава кадров?
3. Назовите основные направления организации труда персонала для лиц с особыми потребностями.
4. Что такое нормирование труда?
5. В чем состоят резервы роста производительности труда?
6. Что такое мотивация труда?

Задания для самостоятельной работы

1. Перечислите принципы управления персоналом и дайте им характеристику.
2. Напишите показатели производительности труда и методы их измерения.

3. Подготовьтесь к деловой игре «Кадровая проблема в гостиничном бизнесе для лиц с особыми потребностями».
4. Подготовьтесь к ролевой игре «Директор ателье: создание безбарьерной среды».

Практические занятия 7-9.

Проблема технологий в сервисе для лиц с особыми потребностями

План

1. Технологический процесс обслуживания потребителей сервисных услуг с особыми потребностями в индустрии красоты и здоровья.
2. Технология создания туристского продукта для лиц с особыми потребностями.
3. Технология предоставления транспортных услуг для лиц с особыми потребностями.
4. Технология организации и предоставления услуг общественного питания для лиц с особыми потребностями.
5. Технология организации медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями.
6. Образовательные технологии для лиц с особыми потребностями.
7. Организация культурно-досуговой деятельности для лиц с особыми потребностями.
8. Инновации и перспективы развития в индустрии сервиса для лиц с особыми потребностями.

Литература: [2, с. 64-220].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Определите, в чем состоит специфика реализации сервисных услуг в туризме для лиц с особыми потребностями.
2. В чем состоит специфика перевозки пассажиров с особыми потребностями?
3. Назовите основные группы гостиничных помещений для лиц с особыми потребностями, исходя из их функциональных признаков.
4. Проследите динамику исторического развития сервисных услуг в области питания для лиц с особыми потребностями.
5. В чем состоят особенности обслуживания клиентов с особыми потребностями в социально-культурной деятельности (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Кейс-задание: «На примере развития туруслуг нашего региона выявите основные тенденции динамики сервисных услуг в туристской деятельности для лиц с особыми потребностями».
2. На примере поясните понятие «базовый тариф».
3. Перечислите основные сервисные службы гостиницы.
4. Подготовьте презентацию «Инновационные технологии в сервисе и туризме для лиц с особыми потребностями».

Практические занятия 10-12.

Ценовая политика в сервисе для лиц с особыми потребностями

План

1. Способы ценообразования.
2. Стратегии ценообразования.
3. Управление ценами.
4. Социальная ответственность государства и бизнеса перед людьми с ОВЗ.
5. Благотворительная помощь и меценатство в сфере сервиса для лиц с особыми потребностями.

Литература: [5, с. 39-50].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. В чем состоит суть ценовой политики предприятия для лиц с особыми потребностями?
2. Какие этапы включает процесс установления цен?
3. Какие методы используются для расчета цены?
4. Какова роль государства в области ценообразования для лиц с особыми потребностями (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Кейс-задание: На примере салона красоты предложите возможные варианты цен на парикмахерские, маникюрные и косметологические услуги для лиц с особыми потребностями.
2. Кейс-задание: Установление цен на гостиничные услуги для лиц с особыми потребностями.
3. Напишите реферат на одну из тем:
 - Ценовая политика в сфере туризма лиц с особыми потребностями
 - Проблема конкуренции в системе образования лиц с особыми потребностями