

Приложение 1 к РПД
Сервис: введение в профессию
Направление 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)

Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Сервис: введение в профессию
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

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

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий 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 семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению 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 обучающихся по изучаемой дисциплине.

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

Рекомендуется 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. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными

источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятий.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

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

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

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

Требования к оформлению и представлению презентации:

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

1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.5. Инструкция по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;

- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

1.6 Методические рекомендации по решению кейс-заданий

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы обучающихся. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя. Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе с обучающимися.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к устному ответу на практическом занятии

Практические занятия преследуют цель закрепления лекционного материала, более глубокого изучения отдельных тем, развития практических навыков работы с литературой. Устный ответ используется для контроля усвоения пройденной темы.

Для подготовки к устному ответу обучающиеся должны ориентироваться на вопросы, которые изложены в плане занятия. При этом наряду с лекционным материалом рекомендуется использовать дополнительную литературу и информацию Интернет-ресурсов соответствующей тематики.

Ответ обучающегося должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При этом учитывается правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Подготовка к зачету предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для

самостоятельной работы. В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическим материалам и закрепляют промежуточные знания. На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Зачет проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «незачтено».

При явке на зачет обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале зачета, а также письменные принадлежности

II. Планы практических занятий

Практические занятия 1-2 (4 часа). Система обучения бакалавров по направлению «Сервис».

План:

1. Система высшего образования как ресурс развития социального капитала.
2. Мурманский арктический государственный университет: история и перспективы работы в сфере профессиональной подготовки по направлению «Сервис».
3. Сущность и содержание государственных стандартов в образовании
4. Содержание государственного образовательного стандарта в профессиональной подготовке по направлению «Сервис»
5. Профессиональная подготовка кадров для индустрии гостеприимства в Мурманской области, РФ и мире
6. Содержание учебного плана по направлению подготовки «Сервис»
7. Реализация профессиональных стандартов в индустрии сервиса
8. Hard-skills и soft-skills в профессиональной подготовке кадров
9. Принципы и технологии работы с текстом, правила составления конспектов.
10. Ошибки работы с большими текстами в учебной работе
11. Принципы накопления базы данных для разработки темы учебного исследования.
12. Принципы оценки достоверности материала из Интернет.
13. Роль библиотеки в обеспечении обучающихся учебной и научной литературой.
14. Составьте мотивированное письмо (0,5 страницы) с обоснованием преимущества работы в сфере сервиса. Для сравнения выберите 2-3 привлекательных профессий.

Литература [1]

Вопросы для самоконтроля:

Что такое Болонская система обучения?

Что такое профессиональные компетенции?

Что такое социальные компетенции?

Задание для самостоятельной работы:

Подготовить доклад / презентацию

Практические занятия 3-5 (6 часов). Основные тенденции развития современного сервиса

План:

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Индустрия сервиса как приоритетная сфера современной экономики
3. Структура индустрии сервиса
4. Особенности индустрии сервиса
5. Роль сервис-индустрии в экономике России и мира.
6. Основные этапы развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации.
7. Оказание платных услуг в России и Мурманской области
8. Кейс-задание «Развитие сервис индустрии в Арктическом регионе»

Литература: [1]

Вопросы для самоконтроля:

1. Что входит в понятие «сфера сервиса»?
2. Назовите услуги, по которым отмечается тенденция роста и падения их доли в общем составе услуг.
3. В чем состоят особенности сервисного бизнеса?
4. Чем обусловлена возрастающая доля производства услуг в составе ВВП?
5. Назовите основные причины более низкой доли услуг в структуре ВВП России по сравнению с более развитыми странами.

Задания для самостоятельной работы

Подготовить доклад / презентацию

Практические занятия 6-9 (8 часов). Кадровая политика современного сервиса

План:

1. Индустрия сервиса и кадровая политика предприятия индустрии сервиса
2. Кадровая политика предприятия индустрии сервиса, ее особенности.
3. Организация подбора и оценка эффективности подбора персонала.
4. Методы профессионального испытания при найме
5. Особенности организации найма в индустрии сервиса
6. Мотивация и особенности мотивации в сервис индустрии
9. Кейс-задание «Должностная инструкция менеджера предприятия сервиса»

Задание 1. Ознакомьтесь с должностной инструкцией менеджера. Запишите ответы на вопросы:

- На основании каких документов составлена инструкция?
- Чем отличается должностная инструкция и профессиограмма менеджера?
- Когда работника должны познакомить с должностной инструкцией?
- Кто и почему меняет должностные инструкции в фирме?

Задание 2. Сравните две должностные инструкции. Запишите ответы на вопросы:

- Какие неточности, ошибки представлены в инструкции № 2?
- Есть ли необходимость подробно описывать требования к самообразованию сотрудника?

- Какой раздел необходимо добавить в инструкцию № 2?
- Кто утверждает должностную инструкцию?

10. Составьте таблицу «Компетенции в сервисе»

Вид компетенции	Пример	На основании каких
-----------------	--------	--------------------

		действий, знаний она формируется

11. Кейс-задание «Организация работы в контактной зоне»

Литература: [1,2].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое кадровая политика
2. Какие особенности кадровой политики предприятия индустрии сервиса Вы можете назвать?
3. Какие особенности мотивации персонала Вы можете определить для сервисной деятельности?

Задания для самостоятельной работы

Подготовить доклад / презентацию

Практические занятия 10-12 (6 часов). Конкуренция в сервисной деятельности

План:

1. Техничко-экономические факторы конкуренции.
2. Коммерческие факторы конкуренции.
3. Нормативно-правовые факторы конкуренции
4. Персонал как условие конкурентного преимущества предприятия в сервис индустрии
- 5.
6. В чем состоит суть конкурентоспособности предприятия?
7. Что такое сертификация продукции и услуг?
8. Назовите факторы конкурентоспособности предприятия.
9. Как влияет качество услуг на конкурентоспособность предприятия?
10. Кейс-задание: «Конкурентоспособность предприятия сервис индустрии».

Литература: [1].

Задания для самостоятельной работы

Подготовить доклад / презентацию

Тест