



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)  
КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**Методические указания  
по освоению дисциплины**

ОП.13 Сервисная деятельность

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрены и рекомендованы  
для использования в учебном  
процессе на заседании цикловой  
комиссии правового  
обеспечения и гостиничного  
дела  
Протокол № 8 от 13.05. 2022 г.

Составитель: преподаватель КЭС И.И. Могильная

Шахты  
2022 г.

## Содержание

1	Общие положения .....	3
2	Методические рекомендации по работе над конспектом Лекций .....	3
3	Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям .....	3
4	Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы	4
5	Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий .....	5
6	Методические рекомендации по решению ситуационных задач .....	6
7	Рекомендуемая литература .....	7

## **1 Общие положения**

Дисциплина ОП.13 «Сервисная деятельность+» изучается на втором курсе в третьем семестре и завершается устным опросом. В процессе изучения дисциплины используются различные виды занятий: лекции, практические занятия. На первом занятии по данной дисциплине необходимо ознакомить обучающихся с требованиями к ее изучению.

В процессе проведения занятий используются следующие образовательные технологии:

- технология дифференцированного обучения;
- технология проблемного обучения;
- технология рефлексивного обучения;
- информационно-коммуникационные технологии и т.д

## **2 Методические рекомендации по работе над конспектом лекций**

В ходе учебных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в изучении проблем логики. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретического материала, разрешения спорных ситуаций.

### **При работе с конспектом лекций:**

1. Внимательно прочитайте весь конспект.
2. Разберитесь с тем, что означают новые термины, названия, используйте для этого кроме конспекта учебник и словари.
3. Тщательно изучите рисунки, схемы, поясняющие данный текст.
4. На основании изученного материала составьте план ответа по теме.

## **3 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение практическим опытом. Перед практическим занятием следует изучить теоретический материал, обращая внимание на практическое их применение.

На практическом занятии главное уяснить связь решаемых ситуаций с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят журнал практических работ. Логическая связь теоретических и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Перед выполнением практического задания проводится проверка знаний обучающихся – их теоретической готовности к выполнению задания. Как правило, практические занятия проводятся по темам, по которым ранее давался лекционный материал.

Количество, объем и содержание практических занятий фиксируется в рабочей программе дисциплины.

При выполнении заданий обучающиеся имеют возможность пользоваться

лекционным материалом, с разрешения преподавателя, осуществлять деловое общение с товарищами.

Выполнение обучающимися практических работ направлено на:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие личностных качеств, направленных на устойчивое стремление к самосовершенствованию: самопознанию, самоконтролю, самооценке, саморазвитию и саморегуляции;
- выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия включают следующие необходимые структурные элементы:

- инструктаж, проводимый преподавателем;
- самостоятельная деятельность обучающихся;
- обсуждение итогов выполнения практической работы (здания).

Наряду с формированием умений и овладением практического опыта в процессе практических занятий теоретические знания обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются.

Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателя определенных видов работ (выполнение практической работы, решение ситуационных задач, моделирование коммуникативных ситуаций, ролевые игры, ответ на вопрос, участие в обсуждении, систематизация ключевых понятий темы и т.д.).

#### **4 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа - это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Дисциплина предусматривает аудиторную самостоятельную работу.

Аудиторная самостоятельная работа выполняется во время учебных занятий под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может предусматривать:

- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение практических работ;
- составление схем, диаграмм, заполнение таблиц;
- решение задач;
- работу со справочной, нормативной документацией и научной литературой;
- защиту выполненных работ;
- тестирование и т.д.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются:

- развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей обучающихся);
- 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 обучающихся на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение обучающимися вопросов курса с использованием рекомендуемой литературы и других информационных источников.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умения использовать справочную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, ответственности и организованности;

## **5 Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Тесты и вопросники давно используются в учебном процессе и являются эффективным средством обучения. Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами законов, учебниками, литературой и т.д.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных обучающимися тестов определяются преподавателем самостоятельно.

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

Тестовые задания сгруппированы по темам дисциплины «Информатика».

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме дисциплины определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний обучающегося по всему пройденному материалу.

Предлагаемые тестовые задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия », что позволяет оценить знания обучающихся по всему курсу. Данные тесты могут

использоваться:

- обучающимися при подготовке к зачету в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

## **6 Методические рекомендации по решению ситуационных задач**

При решении ситуационных задач рекомендуется придерживаться следующего примерного плана:

- внимательно изучить, уяснить условие задачи; сущность возникшего спора и обстоятельства;
- определить, к какой теме она относится;
- изучить законодательство и специальную литературу по этим темам.

Излагая решение задачи, следует давать ответ на каждый поставленный вопрос. Выводы в решении обосновываются ссылками на источник информации. Представляя свой вариант решения, обучающийся кратко излагает обстоятельства, обосновывает, а также развернуто формулирует ответы на поставленные вопросы.

При решении ситуационных задач, подготовки к практическим занятиям рекомендуется использовать литературные источники в следующем порядке очередности:

- нормативные акты;
- публикации в периодических изданиях;
- учебники, книги.

Задача обучающихся самостоятельно правильно определить источник, подлежащий использованию при решении задачи, найти информацию и сослаться на нее, изучить относящиеся к указанному в задаче вопросам.

При этом решение задачи должно основываться на нормативных актах в той редакции, которая действует в момент выполнения работы и учитывать сложившуюся на этот момент.

Теоретические вопросы раскрываются обучающимися грамотно, со ссылкой на используемый источник.

## **7 Рекомендуемая литература**

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации обучающиеся могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа, расположенной по электронному адресу [www.lib.sssu.ru](http://www.lib.sssu.ru), где они имеют возможность получить доступ к учебно-методическим материалам, как библиотеки ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

По дисциплине «Сервисная деятельность» рекомендуется использовать следующую литературу (электронные источники):

- Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-baumgarten>,

Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh>

- Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – (Серия : Профессиональное образование). – URL: <https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799>

- Гостиничное дело: ежемес. журн. / гл. ред. Т. Тишкова; учредитель: Негос. науч. образоват. Учреждение "Академияторговли". - Москва :Панорама, 2005-2015, 2018-2021.

- Отель : журн. гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / гл. ред. Д. Демидов; изд.: ООО "Вестмэнменеджмент". - М. :Вестмэнменеджмент, 2002-2014, 2018-2021.