

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

С.П. Волохов

**Управление качеством туристских услуг и
обслуживания**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план zУТО43.04.02_2023plx
43.04.02 Туризм

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачеты 2
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	54	
часов на контроль	4	

Программу составил(и):

к.э.н., старший преподаватель, Копытский Валерий Иванович _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством туристских услуг и обслуживания

разработана на основании ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана 43.04.02 Туризм (Уровень: магистратура; квалификация: магистр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 24.04.2023, протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 8 от 17.03.2023 20:00:00 г.

Срок действия программы: 20232025 уч.г.

Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого
	УП	РП	
Лекции	6	6	6
Практические	6	6	6
Контроль самостоятельной работы	2	2	2
Итого ауд.	12	12	12
Контактная работа	14	14	14
Сам. работа	54	54	54
Часы на контроль	4	4	4
Итого	72	72	72

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1.1	состоит в приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг туризма и гостеприимства. Формирование у магистрантов системы знаний и представлений о туризме как о сложной социально-экономической системе, о методах и стратегиях применения современных научных концепций при моделировании развития рынка туристских услуг и прогнозировании развития этого рынка с целью эффективного функционирования рынка туристской индустрии.
-------	--

1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.2.1	обрести знания и навыки в организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма; - обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями социально-культурного сервиса и туризма.
1.2.2	формирование целостного представления о стратегиях развития туризма, о нормативно-правовой базе туризма;
1.2.3	изучение основных проблем современного туризма;
1.2.4	развитие умений и навыков находить, анализировать и обрабатывать необходимую информацию (в том числе научно-техническую) в области туристской деятельности;
1.2.5	развитие профессиональных навыков; формирование необходимых компетенций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Экономика туристского рынка (продвинутый уровень)
2.1.2	Основы управления туристской организацией
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Стратегическое и программно-целевое управление в туризме
2.2.2	Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-3.1: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
ОПК-3.2: Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
ОПК-3.3: Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
3.1.2	методы оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;
3.1.3	системы управления качеством на предприятиях сферы туризма;
3.2	Уметь:
3.2.1	применять в практической деятельности методы оценки качества услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;
3.2.2	внедрять системы управления качеством на предприятиях сферы туризма;
3.2.3	разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
3.3	Владеть:
3.3.1	алгоритмом внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма;
3.3.2	знаниями нормативно-правовой документации в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения;
3.3.3	методами внедрения систем менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей				
1.1	Нормативно-правовая документация в области качества услуг в туризме /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
1.2	Нормативно-правовая документация в области качества услуг в туризме /Ср/	2	10	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
	Раздел 2. Управление качеством и конкурентоспособность организаций и услуг				
2.1	Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
2.2	Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
2.3	Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. /Ср/	2	14	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
	Раздел 3. Основные элементы новой системы управления качеством менеджмента в туризме				
3.1	Основные элементы новой системы управления качеством менеджмента в туризме /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
3.2	Основные элементы новой системы управления качеством менеджмента в туризме /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
3.3	Основные элементы новой системы управления качеством менеджмента в туризме /Ср/	2	12	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
3.4	Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
3.5	Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. /Ср/	2	18	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1
	Раздел 4. Зачет				
4.1	Зачет /Зачёт/	2	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

ИОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

ИОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ИОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Формы контроля и оценочные средства:

Вопросы для устного опроса (в рамках практического занятия)

Тематика докладов, сообщений

Примерные вопросы для самопроверки (самоконтроля)

Тестовые задания

Вопросы к зачёту

Портфолио

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Вид работы - Контрольные материалы - Баллы

Лекционные занятия - Примерные вопросы для самопроверки - 10 балл.

Практические занятия - Вопросы для устного опроса, Тематика докладов, сообщений, Тестовые задания - 70 балл.

Зачёт - Вопросы к зачёту - 20 балл.

Итого - 100 балл.

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Вопросы по темам практических занятий:

Тема 1. Управление качеством и конкурентоспособность организаций и услуг

1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Нормативно-правовая документация в области качества услуг в туризме

2. Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.

3. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг

Тема 2 Система менеджмента качества в туризме

1. Основные элементы новой системы управления качеством.

2. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.

3. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства.

4. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

5. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования

Примерные вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключаются преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг?

2. Назовите основные элементы новой системы управления качеством

3. Как происходит создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования?

4. Как реализуется роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей?

5. Какая существует нормативно-правовая документация в области качества услуг в туризме?

Примерные практические задания:

1. Проведите исследование отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживания в предприятиях сферы туризма (по материалам сети Интернет). В ходе работы выявить: 1) параметры турпродукта важные для гостей; 2) кем проводится оценка качества услуг в туризме? 3) что оценивается? 4) на основе каких процедур проводится оценка качества услуг? 5) как связаны параметры турпродукта с классификацией потребителей, туристских услуг (по видам), условий обслуживания?

2. 1. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в туристских предприятиях (в известных Вам предприятиях сферы туризма: где Вы работаете или где Вы отдыхали).

2. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих российских туристских предприятиях.

3. Составьте классификацию показателей качества услуг в туристской отрасли.

4. Проанализируйте экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.

5. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

6. Перечислите методы определения показателей качества услуг, приведите конкретные примеры из опыта туристской деятельности.

Портфолио:

- участие в научно-практических конференциях по прикладным проблемам развития туризма, организации туристических услуг и управлению туристскими организациями

Вопросы к зачету:

1. Основные понятия в области качества услуг.

2. Основные положения закона «О техническом регулировании».

3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?

4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги

5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме? 6. Классификация показателей качества услуг в туризме

7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: - услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.

8. Что означает качество техническое и функциональное?

9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
16. Какова структура документации системы менеджмента качества?
17. Организационные принципы самооценки
18. Особенности самооценки организации
19. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
20. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

ИОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

ИОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ИОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Неудовл., менее 51 балла: не достигнут

Удовл. Пороговый уровень, 51-69 баллов: студент не в полной мере способен разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; применять в практической деятельности методы оценки качества услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; внедрять системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Хорошо. Базовый уровень, 70-84 балла: студент в целом демонстрирует способность разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; применять в практической деятельности методы оценки качества услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; внедрять системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Отлично. Высокий уровень, 85-100 баллов: студент на высоком уровне демонстрирует способность разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; применять в практической деятельности методы оценки качества услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; внедрять системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	В. В. Колочева	Управление качеством услуг: учебное пособие — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018 — URL: http://www.iprbookshop.ru/91462.html	9999

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	Г. Р. Хамидуллина, Р. И. Зинурова, И. А. Фролова	Развитие менеджмента качества в сфере туризма: монография — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015 — URL: http://www.iprbookshop.ru/63977.html	9999

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Пакет Microsoft Office
6.3.1.2	Пакет LibreOffice
6.3.1.3	Пакет OpenOffice.org
6.3.1.4	Операционная система семейства Windows
6.3.1.5	Операционная система семейства Linux
6.3.1.6	Интернет браузер
6.3.1.7	Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu
6.3.1.8	Медиа проигрыватель

6.3.1.9	Программа 7zip
6.3.1.10	Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows
6.3.1.11	Редактор изображений Gimp
6.3.1.12	Редактор изображений Inkscape
6.3.1.13	CorelDraw Graphics Suite X4
6.3.1.14	Labview education edition
6.3.1.15	ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6.3.2.2	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.3	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.4	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.7	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека
6.3.2.8	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.9	Гарант: информационное-правовое обеспечение

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	Аудио, -видеоаппаратура.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Система оценивания

Оценивание ответа на зачете осуществляется в рамках двубалльной шкалы – «зачтено» – «не зачтено».

Оценка «зачтено» предполагает:

- хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- хорошее знание и владение методами и средствами решения задач;
- последовательное изложение материала курса;
- умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- достаточно полные ответы на вопросы при сдаче зачета;
- умение использовать фундаментальные понятия из других областей знаний при ответе на зачете.

Оценка «не зачтено» предполагает:

- неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- неумение решать задачи;
- отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов;
- неумение использовать фундаментальные понятия из других областей знаний при ответе на зачете.

Лекции. Основу теоретического обучения магистрантов по дисциплине составляют лекции. Они представляют студентам систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их познавательной деятельности, творческого мышления, формированию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся с использованием презентационных материалов и обсуждением проблемных, узловых, методологически значимых вопросов. Для лучшего усвоения материала студентам необходимо вести конспект. В случае возникновения вопросов в ходе лекции их следует задать преподавателю в установленном порядке (по ходу изложения материала, либо в конце лекции), либо пометить в конспекте и разобраться в процессе

самостоятельной работы.

Лекция является первым шагом подготовки обучающихся к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение. Обучающиеся должны всегда видеть ведущую идею курса и ее связь с практикой

Практические и семинарские занятия относятся к основным видам учебных занятий. Выполнение обучающимися практических и семинарских заданий направлено на:

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

Содержание практических и семинарских заданий определяется в рабочей программе дисциплины и фонде оценочных средств.

Практические и семинарские занятия проводятся под руководством преподавателя, который заблаговременно подготавливает всю необходимую учебно-методическую документацию для их проведения и контроля.

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины, направлены на формирование у обучающихся практических умений, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности, а также понимания теории и практики образовательного процесса в общеобразовательной школе, как основы для реализации гуманитарных технологий в образовательной сфере.

Семинарское занятие – одна из форм практических занятий, проводимых по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) с целью формирования и развития у обучающихся навыков самостоятельной работы, научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать свое мнение и отстаивать его.

В зависимости от поставленных задач практические занятия и семинары могут проводиться традиционными технологиями или с использованием новых образовательных технологий.

В традиционных технологиях на практических занятиях проводится последовательное решение задач или выполнение упражнений с применением ранее изученного теоретического материала. В новых образовательных технологиях доминируют игровые процедуры, используются принципы моделирования, предусматривается интенсивное

межличностное общение, реализуются принципы партнёрства, педагог превращается из информатора в модератора.

Семинары могут проходить в виде выступлений студентов с докладами, рефератами и их обсуждением; интеллектуального и коммуникативного тренинга, деловых игр, ролевых игр, мировоззренческих марафонов, ток-шоу, дидактических игр, конкретных профессиональных ситуаций и других формах.

Разные формы проведения практических занятий способствуют тому, что находясь в процессе поиска ответов на поставленные вопросы, студенты формируют собственную культуру мышления и действий. Они развивают критичность мышления, создают продукт собственного творчества, формируют независимость личности, способность самостоятельно реагировать на нестандартные ситуации, возникающие в процессе взаимодействия. Коллективный характер работы на семинаре придает большую уверенность обучающегося, способствует развитию между ними продуктивных деловых взаимоотношений.

Практические задания могут носить:

Репродуктивный характер: в этом случае при их выполнении студенты пользуются подробными инструкциями, в которых указаны: цель работы, пояснения (теория, основные характеристики), оборудование, материалы и их характеристики, порядок выполнения работы, таблицы, выводы (без формулировки), контрольные вопросы, учебная и специальная литература.

Частично-поисковый характер: эти работы отличаются тем, что студенты не пользуются подробными инструкциями, им не дан порядок выполнения необходимых действий. Они должны самостоятельно выбрать необходимое оборудование, способы выполнения работы по материалам инструктивной, справочной и другой литературы;

Поисковый характер: такие работы характеризуются тем, что студенты должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся теоретические знания.

На практических и семинарских занятиях могут применяться следующие формы работы:

Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;

Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;

Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Готовясь к семинару, студенты должны: познакомиться с рекомендованной литературой; рассмотреть различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; выделить проблемные области; сформулировать собственную точку зрения; предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионные вопросы, а также подготовить доклад и презентацию, если такое задание предусмотрено.

Начинать подготовку надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать

подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к семинарским занятиям заранее (оптимально за неделю до их начала). На основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Важнейшие требования к выступлениям обучающихся - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными».

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 изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная работа студента. Самостоятельная работа - способ активного, целенаправленного приобретения магистрантом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателя. Самостоятельная работа является основной формой самообразования обучающегося.

Для успешного освоения дисциплины студенту необходимо выполнение различных видов самостоятельной работы. К основным видам самостоятельной работы относятся:

- репродуктивная самостоятельная работа: самостоятельное прочтение, просмотр, конспектирование учебной литературы, Интернет-ресурсов, повторение учебного материала и др.;
- познавательно-поисковая самостоятельная работа: подготовка сообщений, докладов, выступлений на семинарских и практических занятиях, подбор литературы по дисциплинарным проблемам, написание рефератов, контрольных, курсовых работ и др.;
- творческая самостоятельная работа: написание рефератов, научных статей, эссе, участие в научно-исследовательской работе, в студенческих научных конференциях, учебное проектирование, выполнение специальных заданий и др.

Самостоятельная работа с основной литературой (учебником). При работе с учебником необходимо научиться правильно его читать, вести записи. Важно помнить, что рациональные навыки чтения - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, конспектируя все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного рассмотрения).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют дефиниции, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно дополнять конспект лекций. Так же следует отмечать вопросы для консультации с преподавателем. Сделанные в результате изучения материала выводы рекомендуется также занести в конспект. Часто студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Работа с дополнительной литературой.

Необходимо:

- систематизировать дополнительную литературу с точки зрения ее большей функциональности - что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что будет использовано для расширения общего кругозора;
- выписывать все выходные данные по каждой книге, что поможет в случае необходимости правильно сформировать список литературы;
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- кратко конспектировать основные идеи, изложенные в источнике;
- следует выработать в себе способность воспринимать сложные тексты, для чего необходимо научиться читать, в случае необходимости, со словарем для понимания каждого прочитанного слова;

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. информационно-поисковая;
2. усваивающая;
3. аналитико-критическая;
4. творческая.

С выделенными установками связано существование и нескольких видов чтения:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
2. просмотрное – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают

сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала, в ходе такого чтения проявляется готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое - предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором;

6. творческое чтение – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочтите текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы. Подготовка к практическому занятию. Практические занятия проводятся по лекционному материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Они направлены на закрепление лекционного материала с помощью решения проблемных ситуаций и задач, часть из которых студенты должны решить самостоятельно. При их самостоятельном решении необходимо обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если возникает несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Прежде, чем приступить к решению, следует составить его краткий план. Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи.

6. Самопроверка. После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, формулировки основных положений и доказательства.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала - умение решать практические задачи или пройти тестирование по пройденному материалу.

7. Подготовка к зачету или экзамену. Подготовка к зачету или экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету или экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания дисциплины. На зачете или экзамене студент демонстрирует знания, умения и навыки, которые он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

Экзаменационная сессия - это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами устанавливается интервал не менее 3 дней. В эти дни необходимо систематизировать уже имеющиеся знания. Важно посещать консультации перед зачетом или экзаменом.

Требования к организации подготовки к зачетам и экзаменам те же, что и при занятиях в течение семестра. Важным моментом является наличие хороших собственных конспектов лекций. Даже в том случае, если была пропущена какая-

либо лекция, необходимо вовремя ее восстановить, обдумать, снять возникшие вопросы для того, чтобы запоминание материала было осознанным. При подготовке к экзамену студент должен проработать учебники и другие информационные источники, указанные в списке основной и дополнительной литературы РПД. Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний и получения высоких результатов при сдаче зачетов и экзаменов.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы. При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.