

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 26.01.2022 13:11:12
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb15a5d42ed39e511c11eabbf75e2450f444851fda56d089

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова
« 17 » _____ 2022 г.



Сервисная деятельность

Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов
направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
всех форм обучения

Курск 2022

УДК 339.138

Составитель: А.А. Колупаев

Рецензент

Доктор исторических наук, профессор Н.Е. Горюшкина

Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. - Курск, 2022. - 25 с.

Предлагаемые методические рекомендации содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность».

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 17.01.2022. Формат 60x84 1/16

Усл. печ. л. 1,2. Уч. изд.л. 1,2. Заказ Тираж 100 экз. Заказ 178. Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Целью дисциплины «Сервисная деятельность» является развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03. Гостиничное дело, формирование у студентов, ориентированных на работу в индустрии гостеприимства, а также способностей разрабатывать и реализовывать гостинично-ресторанный продукт, обладающий качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей.

Предлагаемое учебно-методическое издание призвано помочь учащимся при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность». В нем представлены планы практических занятий, перечень литературы по каждому из разделов.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Сервисная деятельность» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. 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 теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение тем дисциплины завершается практическими занятиями. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: привлечение студентов к творческому процессу, контроль путем отработки студентами пропущенных занятий, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектиро-

вание помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в процессе практических занятий, а также сформировать практические навыки поиска необходимой информации.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Система сервиса и характеристика сервисной деятельности

Тема 2. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества

Тема 3. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей

Тема 4. Современные технологии в сервисной деятельности

Тема 5. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере

Тема 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе

Тема 7. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. Система сервиса и характеристика сервисной деятельности

1. Методологические основы сервисной деятельности.
2. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.
3. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.
4. Виды сервиса. Фирменный сервис.
5. Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. — Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар–Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с.
4. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо–Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо–Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд–во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд–во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. –. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

ТЕМА 2. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества

1. Формирование и развитие сферы услуг в мире.
2. Формирование и развитие сервиса и сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.
3. Особенности предоставления услуг в России.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6–е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. – Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7–е изд., стер. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 248 с. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. – Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар–Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с.
4. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо–Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо–Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.

6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

ТЕМА 3. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей

1. Характеристика и классификация услуг.
2. Нормативно-правовые основы качества гостиничной услуги.
3. Новые и перспективные виды услуг.
4. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.
5. Особенности оценки качества гостиничного обслуживания.
6. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. – Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 248 с. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. – Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с.
4. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – Режим доступа: по подписке.

– URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

ТЕМА 4. Современные технологии в сервисной деятельности

1. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса.
2. Клиентоориентированные технологии.
3. Логистика сервиса.
4. Технологии профессиональной подготовки работников для сферы сервиса.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с.
4. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. — Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. — 148 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. — Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. — 104 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. — Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. —. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. — Текст : электронный.

ТЕМА 5. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере

1. Управление процессами обслуживания в гостинице.
2. Сервисная деятельность служб гостиницы.
3. Процесс обслуживания клиентов гостиницы.
4. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. — Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с.
4. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. — Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. — 148 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. — Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. — 104 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. — Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. —. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. — Текст : электронный.

ТЕМА 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе

1. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
2. Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном сервисе. Конфликты, жалобы в гостиничном сервисе и способы разрешения конфликтов.
3. Морально-психологический климат в коллективе.
4. Эстетическая культура гостиничного сервиса.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. — Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 248 с. доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. — Текст : электронный.

3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар–Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с.
4. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо–Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо–Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд–во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд–во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. –. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

ТЕМА 7. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания

1. Рыночные отношения в сфере сервиса и удовлетворение человеческих потребностей.
2. Организация сервисного обслуживания в условиях рыночных отношений.
3. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания.
4. Перспективы организации гостиничного сервиса в условиях рыночных отношений.

Литература:

1. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6–е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496155. – Текст : электронный.
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7–е изд., стер. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 248 с. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573384. – Текст : электронный.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина. – Йошкар–Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с.
4. доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=459497. – Текст : электронный.
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо–Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо–Кавказский Федеральный университет (СКФУ),

2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>. – Текст : электронный.
6. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438415. – Текст : электронный.
7. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445052. – Текст : электронный.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию

Практическое занятие представляет собой такую форму обучения в учреждениях высшего образования, которая предоставляет студентам возможности для обсуждения теоретических знаний с целью определения их практического применения, в том числе средствами моделирования профессиональной деятельности. Практические занятия 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. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине студент выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем. Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

Практическое занятие не сводится к закреплению или копированию знаний. Его задачи значительно шире, сложнее и интереснее. Практическое занятие одновременно реализует учебное, коммуникативное и профессиональное предназначение. Подготовка к практическому занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит студенту в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Тщательная подготовка к практическим занятиям, имеет определяющее значение: занятие пройдет так, как подготовилась к его проведению.

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

Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Следует иметь в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то

время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – в дополнение к данному семинару. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару. Для получения более глубоких знаний студентам рекомендуется изучать дополнительную литературу. Следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью. В ходе работы студент должен применить приобретенные знания при обобщении теоретического и практического материала, продемонстрировать навыки грамотного изложения своих мыслей с использованием общеправовой и отраслевой терминологии.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того, заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. 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 семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

На занятии идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

В ходе практических занятий студенты под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия; 2) письменные ответы на вопросы преподавателя; 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя; 4) решение и обсуждение задач.

При работе необходимо не только привлечь наиболее широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним, привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается автор и почему.

В соответствии с ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль и промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация освоения дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется в форме зачета.

В целях текущего контроля могут использоваться самые разные формы работы и соответствующие им оценочные средства. Каждая из форм контактной и самостоятельной работы студентов используется как для формирования компетенций, так и для текущего контроля их освоения.

На практических занятиях могут использоваться устные опросы, собеседования, коллоквиумы, ситуационные задания, тестирование, разноуровневые учебные задачи, задания и контрольные работы по тематике курса, деловые (ролевые) игры, круглые столы и другие формы работы, позволяющие оценить степень освоения теоретического материала и практических навыков студентов. Работа студента на также является важным показателем его отношения к дисциплине и уровня ее освоения.

Результаты самостоятельной работы контролируются и оцениваются в разной форме при помощи различных оценочных средств. Преподаватель может дать студентам письменную контрольную работу, реферат или иное домашнее задание и выставить за него оценку. Более эффективной формой является представление результатов самостоятельной работы и их оценка на аудиторных занятиях.

Самостоятельная работа по изучению литературы и других теоретических и практических материалов, анализа и обобщения практического опыта может быть представлена в виде докладов и сообщений на семинарах, круглых столах, выступлениях и участия в дебатах, участия в деловой (ролевой) игре, в выполнении творческих заданий. Это позволяет вовлечь в активное рассмотрение и оценку представленной работы всех студентов группы, продемонстрировать как достоинства, так и недостатки, провести работу над ошибками. По возможности на аудиторных занятиях рассматриваются и анализируются результаты контрольных работ. Защита курсовых работ может проводиться в форме круглого стола, что повышает заинтересованность студентов в работе и ее эффективность.

В литературе встречаются неоднозначные трактовки различных форм учебной работы и соответствующих оценочных средств. Чтобы не было разночтений, ниже приведен перечень основных оценочных средств с их краткой характеристикой, которые могут применяться при изучении дисциплины «Сервисная деятельность».

Средства оценки освоения компетенций Оценочные средства	Предмет оценки	Методы оценки	Оценка
Занятия семинарского типа, практические занятия			
<i>Семинар</i> – аудиторное занятие, предполагающее активную работу студентов по углубленному изучению и практическому освоению учебной информации с последующим обсуждением и оценкой работы	Знание и степень усвоения материала, способность интерпретировать, анализировать, делать выводы, формулировать и обосновывать свою позицию	Наблюдение, устный и письменный опрос, задания	Отметка о присутствии + оценка активности работы, выполнения заданий, выступлений по заранее объявленному критерию
<i>Деловая или ролевая игра, ситуационное задание</i> –	Знание и степень усвоения материала	Оценка преподавателем и/или при-	Отметка о присутствии +

совместная работа учебной группы в целом или команд студентов под руководством преподавателя с целью выполнения учебных и профессионально-ориентированных заданий путем игрового моделирования проблемной ситуации	ла, способность применить знания на практике, анализировать и делать выводы, принимать решения, работать в команде, формулировать и обосновывать свою позицию, участвовать в дискуссии	глашенными экспертами, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Ситуационное, творческое задание – индивидуальное или коллективное задание, предполагающее анализ и самостоятельное решение профессиональной задачи в реальной или гипотетической ситуации на основе применения полученных знаний и умений	Знание и степень усвоения материала, способность анализировать и делать выводы, находить нестандартные решения, работать самостоятельно, и в команде, формулировать и обосновывать свою позицию, участвовать в дискуссии	Оценка преподавателем, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Кейс – задача – проблемное задание, предполагающее изучение и анализ на основе реальной информации, документов и материалов профессионально-ориентированной ситуации и выработку практического решения	Способность применить теоретические знания и практические навыки в ситуациях, имитирующих профессиональную деятельность	Оценка преподавателем и/или приглашенными экспертами, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Доклад, сообщение – публичное выступление на аудиторном занятии (или конференции), представляющее результаты самостоятельной работы по решению определенной научной или учебно-практической задачи	Степень освоения материала, умение представить и аргументировать свою позицию, подготовить презентацию, отвечать на вопросы	Оценка преподавателем, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Степень освоения материала, умение	Оценка преподавателем и/или при-	Отметка о присутствии +

– учебное занятие, направленное на углубленное изучение материала и развитие навыков формирования и представления своей позиции в ходе подготовки, выступлений и участия в их обсуждении	представить и аргументировать свою позицию, подготовить презентацию, отвечать на вопросы, участвовать в дискуссии, оценивать свои и чужие достижения	глашенными экспертами, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Коллоквиум, собеседование – форма аудиторной работы, направленная на выявление и оценку преподавателем степени освоения студентами компетенций путем опроса или собеседования по заранее объявленной проблематике	Знание, понимание, способность интерпретировать информацию, приводить примеры практического применения	Перечень тем, вопросов, заданий и критерии их оценки	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов по заранее объявленным критериям
Анкетирование – получение информации по определенному перечню вопросов, касающихся обучения	Контроль освоения определенной проблематики, выявление мнений, позиций	Оценка по заранее объявленным критериям	Отметка об участии + оценка по заранее объявленным критериям
Тестирование – определение уровня освоения определенного учебного материала путем определения студентом правильных вариантов ответов из предложенного набора	Освоение знаний и умение применить их для нахождения правильных решений и ответов на вопросы	Контрольные тесты и критерии их оценки	Балльная оценка результатов выполнения заданий по заранее объявленным критериям
Практическое занятие – занятие в аудитории или с выездом на какой-либо объект гостиничного предприятия, где студенты могут знакомиться с практикой, наблюдать и/или участвовать в выполнении разного рода работ	Освоение полученной информации и навыков	Наблюдение, опрос, задание	Отметка о присутствии + оценка активности работы, выполнения заданий
Самостоятельная работа			
Реферат – в учебной работе по изучению дисциплины понимается как самостоятельная письмен-	Умение подбирать и изучать источники информации, работать с матери-	Тематика и критерии оценки	Балльная оценка работы по заранее объявленным критериям

ная работа, оформленная в соответствии с установленными правилами и содержащая научное исследование и краткое изложение теоретических источников и существующей практики по одной из предложенных преподавателем тем	алом, анализировать, правильно понимать и излагать различные позиции, делать выводы, оформлять работу в соответствии с установленными требованиями		
Научная статья (или иная публикация) – опубликованное сочинение, содержащее материалы и результаты научного исследования	Способность проводить исследование и представлять его научные результаты	Анализ и оценка соответствия требованиям к научной публикации	Балльная оценка, учет при промежуточной аттестации
Эссе – небольшое по объему письменное изложение студентом в свободной форме своих наблюдений, впечатлений, информации о каком-либо событии (например, посещении выставки, конференции, мероприятия)	Способность к самостоятельному отбору и анализу информации, творческому осмыслению и представлению	Задание и основные принципы оценки	Балльная оценка, учет при промежуточной аттестации
Портфолио – целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения	Активность и качество работы, степень освоения компетенций	Комплексная экспертная оценка	Учитывается при промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация			
Зачет – средство контроля освоения компетенций в результате изучения дисциплины путем устного опроса и/или письменных заданий	Степень освоения компетенций в результате изучения дисциплины в соответствии с ФГОС и рабочей программой	Примерный перечень вопросов и заданий, критерии оценки, порядок учета результатов текущего контроля	Балльная оценка ответов на вопросы зачета и дополнительные вопросы в соответствии с утвержденными критериями с учетом результатов текущего контроля успеваемости по дисциплине

Основными формами проведения практических занятий являются ролевые игры, ситуационные задания, круглые столы и другие интерактивные занятия.

Конкретное задание для соответствующего вида работы, а также критерии оценки его выполнения формулируется преподавателем непосредственно на занятии. Ниже приведены наиболее часто используемые на занятиях по дисциплине формы организации интерактивных занятий.

Организация работы при выполнении ситуационного задания

1. Ситуационное задание, а также критерии оценки его выполнения формулируется преподавателем.

2. Студенты, как правило, группируются в команды по 3-4 человека. Принцип формирования команды (по желанию студентов, случайным или иным образом) определяется преподавателем и является одним из условий игры или задания. В каждой команде выбирают модератора, который отвечает за организацию работы и представление ее результатов.

3. Команда самостоятельно (в соответствии с поставленными преподавателем условиями) выбирает предприятие, на примере которого рассматриваются возможные варианты решения поставленных задач, о чем модератор сообщает преподавателю.

4. При одобрении объекта преподавателем команда приступает к совместной работе по выработке и рассмотрению возможных вариантов решения поставленной задачи и затем выбору оптимального решения.

5. После совместного обсуждения модератор распределяет между членами команды вопросы, которые будет более углубленно прорабатывать и затем представлять каждый.

6. На завершающем этапе каждая команда делает сообщение по результатам своей работы, отвечает на вопросы преподавателя и студентов, задает аудитории вопросы на понимание предлагаемых решений.

7. Оценка выставляется преподавателем или студентами всей группы путем голосования. В этом случае преподаватель высказывает собственную позицию после коллективного обсуждения и оценки и, при необходимости, может скорректировать коллективную оценку, аргументировав свое решение. По решению преподавателя или группы оценки могут выставляться всей команде либо каждому участнику в отдельности. Если оценивается выступление команды, модератору или команде может быть дано право дифференцировать оценки участников в пределах общей суммы набранных баллов в зависимости от их реального вклада в работу. Студенты, принимающие активное участие в обсуждении и оценке сообщений, также получают дополнительные оценки.

Организация работы при проведении занятия в форме ролевой игры

Цель занятия: Изучение сущности, функций, основных вариантов построения каналов распределения и приобретение навыков формирования и реализации стратегии распространения продукции предприятия. Задание: разработать и обосновать стратегию распространения и каналов распределения продукции для гипотетической организации, описание роли и функций каждого участника канала распределения.

Порядок работы.

Группа разбивается на команды по 3-5 человек, каждая из которых выбирает модератора.

Каждый член команды представляет определенного участника канала распределения: производителя (модератор), оптового торговца, розничного торговца. Кроме основных участников канала в распространении могут участвовать агент по продажам или закупкам.

Каждый участник ролевой игры дает краткую характеристику своей организации и ее деятельности, обосновывает ее необходимость в канале распределения и предлагаемую стратегию распространения.

Обсуждение выступлений включает ответы участников команды на вопросы преподавателя и студентов группы, а также ответы студентов группы на вопросы, которые задает им каждый участник команды.

Организация работы при проведении Круглого стола.

Круглый стол в образовательном процессе рассматривается как форма активного обучения, предполагающая обмен мнениями участников в форме докладов, сообщений, выступлений, дискуссии, дебатов. Участники Круглого стола высказывают свои точки зрения на рассматриваемую проблему, в результате обсуждения которых либо формируется общее мнение, либо четко формулируются разные позиции.

Проведение Круглого стола предполагает предварительное определение преподавателем темы (или тем), списка участников, условий и требований к выступлениям и критериев их оценки, возможности и формы участия в дискуссии. Участниками Круглого стола могут быть студенты одной или нескольких групп, одного или разных направлений подготовки и даже студенты разных вузов.

Как правило, при изучении дисциплины Круглые столы проводятся в рамках потока (для 1-3 групп). Проводиться Круглый стол может на одном или нескольких занятиях семинарского типа. Для каждого занятия составляются списки, в которых указывается название Круглого стола, дата проведения, состав участников с темами выступлений. Темы, распределение выступлений между участниками, конкретные даты и условия проведения Круглого стола предлагает (или утверждает на основе поступивших предложений) преподаватель.

Организация и проведение Круглого стола предполагает необходимость модератора (ведущего). Преподаватель может сам выступать в качестве модератора или выбрать модератора из участников Круглого стола (по желанию или с помощью голосования). В этом случае студент, выполняющий функции модератора, не только ведет Круглый стол (представляет выступающих, дает слово желающим задать вопрос или высказать свою точку зрения или оценку и т.д.), но и принимает активное участие в его подготовке – совместно с преподавателем составляет списки выступающих, устанавливает логическую последовательность выступлений, обеспечивает присутствие основных выступающих и т.д. Это позволяет модератору проявить не только хорошую подготовку по обсуждаемой теме, но и свои организаторские способности, лидерские качества, умение работать с аудиторией и соответственно получить дополнительную оценку за освоение соответствующих компетенций.

Участники круглого стола должны проявить хорошее знание и понимание теоретических и практических аспектов обсуждаемой проблемы, умение сформулировать и убедительно обосновать свою позицию, отвечать на вопросы и участвовать в дискуссии, внимательно выслушивать и оценивать в соответствии с предложенными критериями выступления других участников. Оценка участия в Круглом столе

может осуществляться преподавателем, приглашенными экспертами, в качестве которых могут выступать другие преподаватели, представители администрации института, работники гостиничного предприятия, а также сами участники Круглого стола.

Компетентостный подход к обучению предполагает необходимость не просто оценки освоения определенного объема информации и получения необходимых знаний, но и определения уровня понимания проблем, способности к их анализу и самостоятельному решению. Соответственно контроль должен определить и оценить, на каком уровне студентом освоены компетенции.

На сегодняшний день нет единого подхода к определению количества уровней, их названий и конкретных требований к освоению. В каждом образовательном учреждении, на каждой кафедре и у каждого преподавателя они могут иметь некоторые непринципиальные различия и особенности. Поэтому студенты, приступая к изучению дисциплины, должны прежде всего ознакомиться с тем, какие компетенции должны быть сформированы в процессе занятий, какие именно требования предъявляются к результатам их работы, какие оценочные средства и критерии оценки применяются при текущем контроле и промежуточной аттестации.

При каждой форме контроля используются соответствующие контрольно-оценочные средства, показатели, критерии и шкалы оценки, с которыми студентов при выдаче задания знакомит преподаватель. При оценке результатов изучения дисциплины «Сервисная деятельность» применяется трехуровневый подход к определению степени сформированности компетенций, при котором три уровня означают удовлетворительную, хорошую или отличную оценку освоения. Если не выполняются требования, предъявляемые к пороговому уровню освоения компетенций, студент получает оценку «неудовлетворительно». Критерии к определению степени сформированности компетенций представлены в рабочей программе дисциплины.

Для определения степени освоения компетенций могут применяться разноуровневые задания. Так, задания репродуктивного уровня позволяют оценивать знание теоретических положений, фактического материала, умение правильно использовать специальные термины и понятия. Задания реконструктивного уровня позволяют оценивать умение анализировать, устанавливать причинно-следственные связи, обобщать и формулировать выводы. Задания творческого уровня позволяют оценивать способность применять в процессе теоретических исследований и практической профессиональной деятельности приобретенные знания и умения, вырабатывать, обосновывать и представлять собственную позицию, находить самостоятельные нестандартные решения.

Показатели (или доказательства) степени освоения компетенций могут быть как прямыми, при которых преподаватель и студенты могут услышать, увидеть и оценить качество ответа, работы или иного результата, и косвенными, когда общая оценка складывается с учетом совокупности оценок различных аспектов, частей, направлений работы, промежуточных результатов, экспертных мнений и других факторов.

Для оценки может применяться как пятибалльная, так и балльно-рейтинговая система. В последнем случае итоговый результат для удобства и приведения к единообразию может быть преобразован в традиционные пятибалльные оценки путем использования соответствующих коэффициентов.

Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные зачеты, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;
- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

Тест – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

Виды тестовых заданий

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);
- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развернутый ответ);
- ТЗ на установление правильной последовательности;
- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

Закрытое тестовое задание

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из

которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуется пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

Открытое тестовое задание

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

Тестовое задание на установление правильной последовательности

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

Эффективность тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий. Нередко время тестирования для различных дисциплин устанавливается одинаковым на основании некоторого стандарта, не принимая во внимание специфику конкретной дисциплины и ее раздела.

Указания по подготовке к зачету

Формой итогового контроля знаний и умений, полученных в процессе изучения дисциплины является зачет.

Зачет дает возможность преподавателю:

- выяснить уровень освоения студентами учебной программы дисциплины;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике. Для успешной подготовки к промежуточной аттестации студентам необходимо вновь обратиться к пройденному материалу. Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем, либо указана в рабочей программе по дисциплине.

При подготовке к промежуточной аттестации в качестве ориентира студент может использовать перечень контрольных вопросов для самопроверки. Подготовка ответов на эти вопросы позволит:

- выяснить уровень освоения студентами учебных программ;
- оценить формирование у студентов определенных знаний и навыков их использования, необходимых и достаточных для будущей профессиональной деятельности;
- оценить умение студентов творчески мыслить и логически правильно излагать ответы на поставленные вопросы.

Оценка знаний студентов должна опираться на строго объективные критерии, научно обоснованные педагогикой и обязательные для выполнения всех преподавателей.

Среди таких критериев важнейшими являются принципы подхода к оценке. В наиболее общем виде эти принципы можно представить следующим образом:

- глубокие знания и понимание существа вопроса, но не всех его деталей, а лишь основных;
- степень сознательного и творческого усвоения изучаемых наук как базы личных убеждений и полезных обществу действий;
- понимание сущности науки, места каждой темы в общем курсе и её связи с предыдущими и последующими темами;
- выделение коренных проблем науки и умение правильно использовать это знание в самостоятельной научной деятельности или практической работе по специальности.

Зачет может проводиться в устной, письменной форме и с применением тестов. Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании зачета преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

Студентам необходимо тщательно готовиться к зачету. Процесс подготовки к зачету начинается, по существу, с самого первого этапа изучения предмета. Он включает в себя самостоятельную работу над рекомендованной литературой. Как правило, он начинается за полтора-два месяца до зачетной недели. Изучив и законспектировав рекомендованные источники, выполнив предусмотренные учебным планом письменные работы и имея рецензии на них, студент начинает непосредственную подготовку к зачету с тщательной отработки курса в соответствии с требованиями учебной программы и выполнения рекомендаций преподавателя, данных в рецензии. На этом этапе студент должен повторить изученное по учебникам и учебным пособиям, личным конспектам, записям и другим материалам. При этом особое внимание должно быть обращено на тщательную отработку тех конкретных вопросов и тем учебной программы, которые слабо усвоены.

При повторении материала перед зачетом необходима самопроверка или взаимная проверка знаний. В этом случае по каждой теме надо еще раз хорошо продумать материал, найти соответствующие статьи из нормативных актов, подобрать примеры. Вполне себя оправдывает групповая взаимная проверка. Для этого рекомендуется собираться по 3-4 человека и проводить разбор вопросов по курсу. Зачет проводится по вопросам. Если какой-либо из поставленных в билете вопросов студенту кажется неясным, он может обратиться к преподавателю за разъяснением. Пользо-

ваться наглядными пособиями, словарями или справочниками можно только с разрешения преподавателя. При подготовке к ответу, а также при ответе не обязательно придерживаться той последовательности вопросов, которая дана в билетах. Записи ответов лучше делать в виде развернутого плана, их можно дополнить цифрами, примерами, фактами, а также сослаться на необходимые нормативные акты и другие источники.

Ответ должен быть построен в форме свободного рассказа. Важно не только верно изложить соответствующее положение, но и дать его глубокое теоретическое обоснование. При ответах надо избегать больших выступлений, отклонений от сущности вопросов, но не следует вдаваться и в такую крайность, как погоня за краткостью. Такой ответ не раскроет содержания вопроса и не даст возможности преподавателю правильно судить о знаниях студента. После ответов на вопросы билета преподаватель может задать дополнительные вопросы, на которые студент обязан ответить.

Преподаватель оценивает знания по системе: «зачтено», «не зачтено». Все положительные оценки записываются в зачетную ведомость и зачетную книжку. Неудовлетворительные оценки проставляются в зачетную ведомость.

Рекомендации для самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Одной из форм текущего контроля знаний студентов является контрольная работа. Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Выполняя контрольную работу, необходимо внимательно ознакомиться с условиями заданий и написать развернутый и аргументированный ссылкой на нормативные акты и литературу ответ. При написании контрольной работы необходимо проанализировать научную и учебную специальную литературу, действующие нормативно-правовые акты, публикации в периодической печати, судебную практику, статистические данные. В процессе выполнения работы необходимо подтверждать свои выводы цифровыми примерами, представленными в виде таблиц, диаграмм, графиков, а также примерами судебной практики. Как правило, контрольные работы проводятся на семинарском занятии.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентирован-

ную на определение качества работы с конспектом, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-зачета, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на зачет, и оценить текущий уровень знаний студентов.

При подготовке к практикуму/лабораторной работе студентам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по каждой учебной дисциплине.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы.

Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенция проверяются с помощью задач (ситуационных, кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми, указывающими на уровень сформированности компетенций. Часть умений, навыков и компетенции прямо не отражена в формулировках задач, но может быть проявлена обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Для промежуточной аттестации студентов очной формы обучения, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ – 12 заданий (11 вопросов и

одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 3 балла,
- решение задачи – 11 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

Для промежуточной аттестации студентов заочной формы обучения, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Тест состоит из не менее, чем 20 заданий, которые случайным образом выбираются из базы данных заданий из не менее, чем 100 заданий.

Все задания делятся на 5 категорий в зависимости от сложности: с весом 1, с весом 2, с весом 3, с весом 4, с весом 5.

Из каждой категории случайным образом в тест включается не менее 4 вопросов.

Задания с весами 4 и 5 включают в себя ситуационные задачи.

Обучающийся получает 0 баллов за каждый неправильный ответ на задание и 1, 2, 3, 4 или 5 баллов за правильный ответ, соответственно, на задание с весом 1, 2, 3, 4 или 5 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 60 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

ДЛЯ ЗАМЕТОК