

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,
сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент



07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Международные стандарты качества**

для направления подготовки 43.04.01 Сервис

Составитель(и): канд.соц.наук, доцент, Курбанова Л.М.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 07.06.2021г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 07.06.2021 г. № 10

г. Хабаровск
2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Международные стандарты качества
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 518

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курс) 1
контактная работа	8	контрольных работ 1 курс (1)
самостоятельная работа	96	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Порядок разработки государственных стандартов. Этапы разработки стандарта. Разработка стандарта. Общие положения. Организация разработки стандарта. Разработка проекта стандарта (первой редакции). Разработка проекта стандарта (окончательной редакции) и представление его для принятия. Принятие и государственная регистрация стандарта. Издание стандарта, обновление, отмена стандарта, общие положения, разработка изменения к стандарту, пересмотр стандарта, отмена стандарта
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.02.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Является первой в учебном цикле
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Проектирование стандартов обслуживания в сервисе

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-3: Готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от спроса и конъюнктуры рынка услуг

Знать:

- Социально-психологические особенности потребителя
- Национально-региональные и демографические факторы при проведении исследований особенностей потребителей

Уметь:

- Организовывать процесс проведения исследований особенностей потребителей
- Выявлять социально-психологические особенности потребителя

Владеть:

- Технологией проведения комплексного исследования потребителя

ПК-4: Готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сфере сервиса

Знать:

- Основные виды научно-технической информации
- Методы работы с научно-технической информацией

Уметь:

- Анализировать и систематизировать большие объемы научно-технической информации
- Применять полученную научно-техническую информацию для принятия управленческих решений

Владеть:

- Способами применения результатов анализа в своей деятельности
- Проведения периодического анализа конкурентных проектов торгово-промышленных выставок
- Анализа отчетов, предоставляемых специалистами по организации торгово-промышленных выставок

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						

1.1	<p>Порядок разработки государственных стандартов. Предприятие сервиса в системе рыночных отношений и планирование производства</p> <p>Механизм прогнозирования и планирования на предприятиях сервиса включает: принципы, определение приоритетных целей, обеспечение взаимосвязи между показателями, учет факторов и конъюнктуры развития рынка, контроль за составлением прогнозов и реализацией планов.</p> <p>Классификация прогнозов, функции и методы прогнозирования. Планирование целей предприятия. Виды планирования. Методы планирования. Методология контроля расходования материальных средств на предприятиях общественного питания. /Лек/</p>	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	<p>Разработка стандарта. Общие положения. Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. Многообразие организационных форм обслуживания</p> <p>Государственное регулирование в области предоставления услуг общественного питания. Нормативная и техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий общественного питания различных типов и классов.</p> <p>Классификация предприятий по производственно-торговому признаку с учетом выполнения функций по приготовлению и реализации пищи. Типы предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на определение типа предприятия. Специальные формы организации питания. /Лек/</p>	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.3	<p>стандарта (первой редакции). Разработка проекта стандарта (окончательной редакции) и представление его для принятия. Профессиональные стандарты, предъявляемые к производственному, обслуживающему и управленческому персоналу. Система сертификации персонала</p> <p>Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективных систем управления персоналом и качества труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности и организационно-правовых форм деятельности.</p> <p>Описание профессиональных задач в соответствии с профессиональными стандартами с учетом трудовых функций и уровней квалификации. Система сертификации производственного и обслуживающего персонала. /Лек/</p>	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	<p>Принятие и государственная регистрация стандарта. Издание стандарта, обновление, отмена стандарта, общие положения, разработка изменения к стандарту, пересмотр стандарта, отмена стандарта. Характеристика и правила составления меню, в зависимости от типов и видов обслуживания. Основные правила сервировки и обслуживания посетителей</p> <p>Современные представления о меню. Порядок расположения блюд в меню. Виды меню. Карты напитков. Оформление меню. Меню ресторана, бара, кафе. Комплексные меню, правила составления для специализированных предприятий общественного питания.</p> <p>Предварительная подготовка и санитарная обработка столового белья, посуды, приборов и инвентаря. Банкетная сервировка. Сервировка для завтрака. Сервировка для обеда или ланча. Сервировка для ужина. Основные этапы качественного обслуживания посетителей.</p> <p>Обслуживание в зале ресторана, бара, кафе. Обслуживание в столовой, закусочной. /Лек/</p>	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.5	Прогнозирование дохода на продукцию общественного питания Валовой доход предприятия общественного питания. Прогнозирование издержек производства и обращения предприятия питания с целью образования прибыли. Роль и значение прогнозирования дохода для обоснования прогнозных расчетов прибыли, и расчетов финансового плана. Методология изучения потребительского спроса. Разработка архитектуры анкет. /Лек/	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Прогнозирование спроса на продукцию общественного питания Спрос в общественном питании выступает как форма проявления потребностей на продукты питания и услуги предприятий массового питания. /Лек/	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Планирование и организация производства и обслуживания на социально-ориентированных предприятиях общественного питания Особенности разработки рационов питания в дошкольных, школьных учебных заведениях полного и неполного дня. Организация производственного процесса в соответствии с санитарными нормами для данных групп потребителей. Организация производства и питания в лечебных учреждениях и санаториях. Организация производства лечебно-профилактического питания. /Лек/	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания Классификация и характеристика форм и методов обслуживания. Организационная подготовка к обслуживанию потребителей. Организация питания по месту работы и учебы населения. Организация и обслуживание населения в местах массового отдыха, спортивных и зрелищных и других развлекательных учреждениях. Особенности осуществления коммуникационной политики на предприятиях общественного питания. /Лек/	1	0,5	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 2. Практические							
2.1	Нормативные документы в области стандартизации. Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения /Пр/	1	2	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	2	Дискуссия

2.2	Свод правил.Взаимосвязь технических регламентов и стандартов /Пр/	1	1	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	1	
2.3	Изучение текста закона "О техническом регламенте" и "О стандартизации" /Пр/	1	1	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	1	Дискуссия
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ /Ср/	1	50	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.2	РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ /Ср/	1	4	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.3	ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ /Ср/	1	32	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
3.4	Подготовка к зачету /Ср/	1	10	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 4. Промежуточный контроль							
4.1	Сдача зачета /Зачёт/	1	4	ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кобяк М. В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941
Л1.2	Г.В. Попов	Технология разработки стандартов и нормативной документации: практикум	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=336016
Л1.3	Семеньчев Ф. А.	Стандартизованная работа: Метод построения идеального бизнеса	Прага: Animedia Company, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375465

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Топчий Л.В.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. для бакалавров	Москва: Дашков и К, 2013,

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Курбанова Л.М.	Стандартизация и сертификация в туристской индустрии: метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)		
Э1	ИСС "Консультант+"	www.consultant.ru
Э2	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	www.ntb.festu.khv.ru
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY	http://www.elibrary.ru/
Э4	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"	http://www.biblioclub.ru/
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)		
6.3.1 Перечень программного обеспечения		
Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415		
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367		
WinRAR - Архиватор, лиц.LO9-2108, б/с		
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС		
Free Conference Call (свободная лицензия)		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем		
ИСС "Консультант+" www.consultant.ru		
Электронный каталог НТБ ДВГУПС www.ntb.festu.khv.ru		
Научная электронная библиотека eLIBRARY http://www.elibrary.ru/		
Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" http://www.biblioclub.ru/		

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)		
Аудитория	Назначение	Оснащение
-	1	1
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<input type="checkbox"/> Указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям
<input type="checkbox"/> Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
<input type="checkbox"/> Виды самостоятельной работы студентов и их состав
<input type="checkbox"/> Методические рекомендации для преподавателя, ведущего дисциплину

□ Методические рекомендации по написанию письменных работ

УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Цель проведения практических занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения студентами специальной литературы. В обязанности преподавателя входит оказание методической помощи и консультирование студентов.

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1-й - организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

уяснение задания на самостоятельную работу;

подбор рекомендованной литературы;

составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. 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, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

На вводном занятии преподаватель объясняет студентам концепцию изучения дисциплины в течение семестра и допуска к экзамену. Основным постулатом такой концепции является постановка перед студентами задач по выполнению каждого вида предложенных работ и накопления «баллов».

Цели и задачи самостоятельной работы:

расширение и углубление теоретических знаний;

формирование и развитие навыков самостоятельной работы с литературными и Internet- источниками информации;

привитие навыков анализа, синтеза, сравнения, обобщения и использования полученной информации;

приобретение практических навыков работы с документами разного уровня сложности и навыков конспектирования;

приобретение навыков использования полученной информации в соответствии с поставленными задачами и с учетом действующего законодательства РФ в области авторских прав.

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов: определение цели самостоятельной работы;

конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;

самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;

выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);

планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;

реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.

Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.

Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.

Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.

Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.

Тезисно изложить идею, концепцию, теорию – используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.

Дать характеристику, охарактеризовать явления – значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.

Изобразить схематически – значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и источниками сети Интернет ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ И ИХ СОСТАВ

□ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

ПОДГОТОВКА К ЗАНЯТИЮ, ПРОВОДИМОМУ В ФОРМЕ ДИСКУССИИ

Проведение занятия в форме дискуссии, диспута, круглого стола предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Занятие проводится в форме диалогического общения участников. Оно предполагает высокую умственную активность участников, прививает умение вести полемику, обсуждать материал, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли.

Дискуссия – (лат. discussio — рассмотрение, исследование) — спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы убеждения. Дискуссия — одна из важнейших форм коммуникации, метод решения проблем описания реальности и своеобразный способ познания. Дискуссия позволяет лучше объяснить то, что не является в полной мере ясным и не нашло еще убедительного обоснования.

В ходе такого занятия, как правило, высказываются альтернативные подходы, новые взгляды, ценные предложения. Такое занятие обостряет и углубляет научный интерес, оттачивает мысль, возбуждает эмоции. Имея дело с крупными и важными вопросами, обучающийся оказывается в ситуации, когда необходимо активно проявить умственное усилие, высказать своё мнение, иногда даже определить собственную нравственную позицию. Все это, в конечном счете, позволяет участникам такой формы занятия расти в научном отношении и получать идейную закалку.

Содержанием вопросов, выносимых на обсуждение, могут быть дискуссии-онные проблемы. При этом докладчику поручается изложить одну из суще-ствующих точек зрения, а содокладчику - другую. Очень важно организовать дискуссию так, чтобы обучающиеся смогли представить себе как сильные, так и слабые места спорящих сторон.

□ ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности студента в постижении поставленных вопросов.

Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады может включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Представленный доклад оценивается по следующим критериям:

1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность)
2. Логичность и ясность изложения
3. Время выступления 7-10 мин.
4. Знание терминологии и ориентирование в теме
5. Умение ответить на вопросы

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной

терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Даже наиболее специальные предметы можно интересно и образно изложить, используя сравнения аналогии, уникальные факты. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта - 12.

Прочие требования по оформлению соответствуют требованиям к оформлению письменных работ студентов, принятых на выпускающей кафедре. При несоответствии вышеназванным требованиям количество баллов, присуждаемых за данный вид работы, может быть уменьшено.

РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

1. Содержание

- соответствие слайдов тексту доклада;
- оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);
- корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).

2. Техническая обработка презентации

- общий дизайн (логичность, эстетичность оформления презентации, непротиворечивость дизайна и содержания презентации);
- легко читаемый текст, сочетание фона с графическими элементами.

3. Графическое представление материала

- наличие рисунков, фотографий, диаграмм, таблиц;
- привлекательность графических объектов, их соответствие содержанию;

4. Процедура презентации

- активность участников проекта;
- проявленные коммуникативные навыки;
- доступное представление презентации (ее связь с речью выступающего).

5. Количество слайдов: 10-15

Таким образом, максимальное количество баллов за презентацию является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

При разработке презентации необходимо учитывать следующие требования к ее оформлению:

- Необходимо соблюдать единый стиль оформления слайдов.
- Стараться использовать «холодные» тона (синий, зеленый), не отвлекающие внимания от основного содержания слайдов.
- При использовании цвета не злоупотреблять их количеством. Как правило, достаточно применять три цвета (один для фона, один для заголовков, один для текста). При этом, фон и текст презентации должны быть контрастных цветов.
- При подготовке презентации для учебных целей допускается использование анимационных эффектов в умеренном количестве. Анимация не должна отвлекать внимания от основного содержания на слайде.
- Информация, содержащаяся в слайдах, должна быть краткой и лаконичной, с минимальным количеством предлогов, наречий и прилагательных. Особо следует обратить внимание на заголовки, которые должны передавать суть поставленного вопроса и привлекать внимание аудитории.
- Рекомендуется горизонтальное расположение информации относительно страницы слайда. При этом, важная информация должна располагаться в центре экрана, а под картинками необходимо делать подписи.
- Для полноценного восприятия и легкого усвоения материала презентации рекомендуется придерживаться следующих параметров шрифтов:
 - для заголовков размер шрифта не менее 24;
 - для информации размер шрифта не менее 18;
 - использования однотипного шрифта в одной презентации;
 - использования жирных шрифтов, курсивов или подчеркивания для выделения информации;
 - соблюдения мер в использовании прописных букв.
- Допускается использование рамок, границ, заливок; разных цветов шрифтов, стрелок и т. д. для выделения особо важной информации.
- Важно помнить, что информация для презентации не должна полностью копировать текст доклада. Как правило, объем информации должен отражать ключевые позиции пунктов по каждому вопросу.
- Особо следует обратить внимание на подбор иллюстративного материала. Поскольку большинство рассматриваемых вопросов отражают специфику транспортного обслуживания туристов в России и за рубежом, рекомендуется использовать фотографии, карты, картинки, подкрепляющих текст и способствующих полноценному усвоению материала.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ, ВЕДУЩЕГО КУРС

При изучении дисциплины используются как традиционные формы обучения - лекции и практические занятия, так и активные и методы – круглый стол, метод «мозгового штурма», проблемная лекция, диспут и др.

В своей работе преподаватель должен придерживаться следующих основных принципов:

конкретность целей обучения;
 четкость и ясность изложения материала;
 наглядность;
 единство обучения, развития и воспитания;
 поэтапность формирования знаний и умений;
 преемственность обучения;
 системность;
 формирование обратных связей;
 объективность оценки знаний;
 своевременная коррекция ошибочных представлений;
 опережающее обучение;
 обучение в действиях;
 практическая направленность.

В процессе обучения требуемый учебный материал студенты получают на лекциях по установленному регламенту и в процессе самостоятельного изучения предлагаемой им литературы. Наиболее оптимальной формой аудиторной самостоятельной работы студентов является сочетание ее с практическими занятиями, с которыми они объединены общей темой. Неразрывное единство практических занятий и аудиторной самостоятельной работы позволяет студентам глубже изучить учебный материал и сформировать навыки самостоятельной работы. Формы организации студентов на практических занятиях: групповая и индивидуальная. При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется подгруппами по 2 - 5 человек. При индивидуальной форме организации занятий каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Ведущей дидактической целью практических занятий является экспериментальное подтверждение и проверка существенных теоретических положений (законов, зависимостей). В ходе практических занятий у студентов формируются практические умения и навыки обращения с информационными технологиями, а также исследовательские умения (наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты).

Для повышения эффективности проведения практических занятий в практике преподавания используются поисковые работы, построенных на проблемной основе.

Преподаватель при проведении занятий должен особое внимание уделять:

четкому формированию ориентировочной основы действия на всех этапах обучения;
 проверке правильного и аккуратного оформления студентами результатов своей работы;
 полной и объективной оценке теоретических знаний и практических навыков студентов;
 использованию изучаемого материала для формирования материалистического мировоззрения;
 практической направленности приобретаемых студентами знаний: значению их для обучения специальных дисциплин, для практической деятельности.

Оценка знаний студентов осуществляется в форме экзамена на основе балльно-рейтинговой системы и учитывается как показатель текущей успеваемости студентов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Работа осуществляется в течение всего семестра, в котором изучается дисциплина и включает следующие этапы:

выбор темы письменной работы;
 утверждение темы научным руководителем;
 изучение и подбор литературы;
 разработка плана письменной работы;
 написание и оформление работы;
 защита письменной работы.

Изучение и подбор литературы

Работа над письменной работой начинается с изучения литературы. Необходимо ознакомиться с современными учебниками и учебными пособиями, научными публикациями (монографиями, статьями, материалами научных конференций и др.), официальными документами правительственных организаций, статистическими материалами и др. Изученная литература находит отражение в библиографическом списке, который должен содержать не менее 15 печатных источников, а также электронные информационные ресурсы. При выполнении письменной работы следует использовать данные периодической печати, как российской, так и зарубежной, в том числе и таких изданий, как «Туризм: проблемы и перспективы», «Турбизнес» и другие. При написании письменной работы по различным аспектам организации автоперевозок в туризме необходимо использование официальных документов и аналитических материалов организаций, а также данных международной и российской статистики, которые можно найти на официальных сайтах в Интернете. Самостоятельная работа с указанными источниками информации способствует развитию определенных умений, которые указаны в требованиях федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) к профессиональной подготовленности выпускника в области туризма и социально-культурного сервиса, а именно: владеть специальной терминологией и лексикой специальности и использовать ее в своей профессиональной деятельности.

Не следует дословно переписывать текст источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Разработка плана письменной работы

В результате самостоятельного изучения литературы и других информационных источников студент при помощи научного руководителя должен сформулировать план письменной работы, раскрывающий ее структуру и логику, и

приступить к ее написанию.

Написание и оформление письменной работы

В письменной работе необходимо:

- раскрыть содержание одной из актуальных проблем;
- четко изложить существующие методики исследований и осветить точки зрения специалистов по существу проблемы, а также на основе изученной литературы, анализа других информационных источников и собственных исследований сформулировать самостоятельные выводы.

Письменная работа имеет структуру, обязательную для любого вида научной письменной работы. Она включает введение, основную часть и заключение.

Во введении автор должен дать обоснование выбора темы, то есть охарактеризовать актуальность проблемы. Необходимо также сформулировать цель письменной работы, раскрыть ее основные задачи и методы, которые автор использует для их достижения. Студент может использовать различные инструменты качественного и количественного, а также сравнительного анализа. Кроме того, во введении характеризуются основные источники, монографии, статьи, материалы сети Интернет, которые явились теоретической и практической основой для написания письменной работе. В основной части студент раскрывает содержание работы; она должна иметь четко обозначенную структуру, в ней должны быть выделены главы и параграфы. В заключении автор подводит итог проделанной работы и формулирует свои собственные выводы, к которым он пришел в результате углубленного изучения избранной темы. письменная работа по темам практической направленности обязательно включает приложения, в которых размещаются таблицы, графики и другие.

Не следует дословно переписывать текст источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков, вспомогательные материалы.

Письменная работа должна содержать следующие разделы:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

На титульном листе необходимо указать название работы, фамилию, имя, отчество автора, а также фамилию, имя, отчество научного руководителя, его ученую степень и звание. В содержании необходимо отразить план работы с указанием названий разделов (глав, параграфов и т.д.) и страниц.

Работа должна быть представлена к защите в печатном виде.

Объем письменных работ: контрольная работа 10-15 страниц

Писать следует четко, все страницы, рисунки и таблицы нумеровать. Работа выполняется в печатном виде.

Выполненная работа отправляется на проверку. Студенты, у которых контрольная работа соответствует всем требованиям, допускаются к собеседованию, которое проводится перед экзаменом во время сессии. Контрольную работу с пометкой «не зачтено» следует исправить с учетом сделанных замечаний и сдать повторно вместе с незачтенной работой и рецензией.

В случае затруднений при написании контрольной работы студент может обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

1. Теория качества: сущность и функции
2. Пегля качества и ее применение в производстве услуг
3. Стандарты предприятия: назначение, этапы создания
4. Оценка качества услуг: методы и применение
5. Международные организации стандартизации: анализ деятельности
6. Система ИСО: назначение, функции
7. ИСО 14000: сущность, назначение, применение
8. ИСО 9000: сущность, назначение, применение

Письменная работа должна быть сдана на кафедру не позднее, чем за 2 недели до начала экзаменационной сессии.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.