

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



24.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Стандартизация и управление качеством в сфере услуг

43.03.02 Туризм

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

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

Протокол от 11.05.2022г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022 г. № 5

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 Стандартизация и управление качеством в сфере услуг
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516

Квалификация **бакалавр**

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 **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курс) 3
контактная работа	12	
самостоятельная работа	128	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	128	128	128	128
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Стандарт и стандартизация как базовые понятия дисциплины. Система стандартов в индустрии туризма. Международная организация стандартизации. Органы регулирования деятельности по стандартизации в РФ. Нормативно-правовое обеспечение деятельности по стандартизации. Сущность понятия качество. Характеристика и факторы, определяющие качество. Всеобщее управление качеством. Основные концепции и модели качества в сфере услуг. Характеристики и показатели качества туристской услуги. Методы и инструменты управления качеством. Система менеджмента качества (СМК) на туристском предприятии. Правовая база управления качеством. Система стандартов менеджмента качества. Этапы построения СМК на туристском предприятии.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.13
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в сфере услуг

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**ПК-1: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя**

Знать:
Тенденции развития отраслей экономики, имеющие отношение к организуемой торгово-промышленной выставке. Основные виды маркетинговых коммуникаций. Методы разработки рекламных и информационных текстов.
Уметь:
Разрабатывать тексты рекламных и информационных сообщений. Определять значение факторов и событий внешней среды для проекта торгово-промышленной выставки.
Владеть:
Навыками подготовки текстов пресс-релизов, пост-релизов, новостей для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и деловых изданиях. Навыками принятия управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.

ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Знать:
Основы законодательства РФ и нормы международного права
Уметь:
Находить нормы законодательства РФ и нормы международного права применительно к виду профессиональной деятельности
Владеть:
Навыками применения законодательства РФ и норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Знать:
Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
Уметь:
Оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
Владеть:
Навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

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	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
-------------	---	----------------	-------	-------------	------------	------------	------------

Раздел 1. Лекции							
1.1	Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства. Стандартизация: роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Стандарт и стандартизация как базовые понятия дисциплины. Система стандартов в индустрии туризма. /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
1.2	Международная организация стандартизации. Органы регулирования деятельности по стандартизации в РФ. /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
1.3	Нормативно-правовое обеспечение деятельности по стандартизации. Стандартизация и сертификация в отдельных секторах индустрии туризма и гостеприимства. Система стандартизации в сервисе и туризме и направления ее совершенствования /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
1.4	Сущность понятия качество. Характеристика и факторы, определяющие качество. Понятие и факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции; методы и инструменты управления качеством, измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организация контроля качества на предприятии сферы услуг. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Основополагающие понятия по управлению качеством /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
1.5	Всеобщее управление качеством (TQM) Цели и задачи всеобщего управления качеством. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
1.6	Процесс и содержание управления качеством продукта. Петля качества. Цикл Деминга. Механизм управления качеством. Российские и зарубежные системы управления и их сущность Основные концепции и модели качества в сфере услуг. Характеристики и показатели качества туристской услуги. Методы и инструменты управления качеством. /Лек/	3	0,5	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	

1.7	Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организационное проектирование как инструмент эффективного управления качеством; Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством; Система менеджмента качества (СМК) на туристском предприятии. Правовая база управления качеством. Документационное обеспечение системного управления качеством; Персонал и обеспечение системного управления качеством; Система стандартов менеджмента качества. Этапы построения СМК на туристском предприятии. /Лек/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
Раздел 2. Практические							
2.1	Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов. /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.2	Анализ нормативных документов по средствам размещения и общественного питания на соответствие современным требованиям /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.3	Анализ нормативных документов, касающихся всех видов туристских услуг на соответствие современным требованиям /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.4	Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.5	Качество услуги. Показатели качества услуг. Оценка уровня качества и конкурентоспособности услуги. Причины неудовлетворенности потребителей. /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.6	Классификационные группировки средств размещения, характеристики и показатели для их категоричности. /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.7	Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
2.8	Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация /Пр/	3	1	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Работа с литературой и интернет-источниками /Ср/	3	92	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
3.2	Подготовка презентаций /Ср/	3	36	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	0	
3.3	Подготовка и сдача зачета /Зачёт/	3	4	ПК-1 ОПК-6 ОПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	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

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Баумгартен Л.В.	Стандартизация и сертификация в туризме: учеб.	Москва: Дашков и К, 2010,
Л2.2	Николаев М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429090
Л2.3	Гулиев Н. А., Смагулов Б. К.	Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг	Москва: Флинта, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436

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	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	www.ntb.fastu.khv.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**

Free Conference Call (свободная лицензия)

Zoom (свободная лицензия)

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

6.3.2 Перечень информационных справочных системИСС "Консультант+" www.consultant.ru**7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Аудитория	Назначение	Оснащение
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.
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
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.

Аудитория	Назначение	Оснащение
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)

□ 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 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;
- позапность 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.

Подготовка к ЗАЧЕТУ осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

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.