

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.



Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Загурская Светлана Геннадьевна, к.э.н., доцент

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервисная деятельность**

Направление подготовки:	<u>43.03.03 – Гостиничное дело</u>
Профиль:	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2020</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федакин</p>
--	---

Москва 2020 г.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» являются формирование у студентов системы знаний о теоретических основах сервисной деятельности в тур бизнесе, о специфических формах и особенностях функциональных процессов, направленных на совершенствование процесса обслуживания потребителей и развитие клиентоориентированных отношений.

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

- формирование научного представления о сервисном обслуживании;
- развитие практических навыков организации сервисного обслуживания;
- формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию.

## **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО**

Учебная дисциплина "Сервисная деятельность" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Осуществляет оказание услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии со стандартами этих организаций.
2	ПКО-6 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, сертификации услуг размещения и общественного питания	ПКО-6.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.
3	ПКР-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКР-6.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ПКР-6.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

##### 4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов		
	Всего по учебному плану	Семестр 5	Семестр 6
Контактная работа	12		,25
Аудиторные занятия (всего):	12	12	0
В том числе:			
лекции (Л)	4	4	0
практические (ПЗ) и семинарские (С)	8	8	0
Самостоятельная работа (всего)	56	24	32
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	1.0	1.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)			
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ		ЗЧ

### 4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	Раздел 1 Раздел 1	2		2			7	11	
2	5	Тема 1.1 «Сервисная деятельность с позиций историзма». Раздел 1. «Сервисная деятельность с позиций историзма». Тема 1.1 Введение в предмет. Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля. Тема 1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне.	2		2			7	11	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции. Культура сервиса. Тема 1.3 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Сервисная деятельность в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Сфера «производящая свободное время». Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения. Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.</p>							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя. Потребительское воспитание, культура потребления. Правила оказания услуг общественного питания. Правила бытового обслуживания населения в РФ.							
3	5	Раздел 2 Раздел 2	1		2		5	8	
4	5	Тема 2.1 Сфера услуг как объект деятельности Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности Тема 2.1 Сущность и классификация услуг. Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики	1		2		5	8	



№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.</p> <p>Тема 2.2 Производство и потребление услуг. Производственная, непроизводственная сферы. Определение сферы услуг, ее значение для общества. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса. Формы организации труда. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Роль малых предприятий в сфере услуг. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг. Понятие</p>							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>«контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.</p> <p>Тема 2.3 Маркетинг услуг. Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Виды потребностей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия. Маркетинговая среда предприятия, внешние и внутренние факторы. Внутренний маркетинг предприятия сервиса. Компоненты внутреннего маркетинга. Понятия «организационная культура», «корпоративная культура». Культура обслуживания.</p> <p>Тема 2.4 Поведение потребителей и факторы потребления. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Национальные, региональные,</p>							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы. Их влияние на сервисную деятельность. Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. Воздействие культуры на поведение потребителей. Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.							
5	5	Раздел 3 Раздел 3	1		4		12	17	
6	5	Тема 3.1 Психология, этика и эстетика сервиса. Раздел 3. Психология, этика и эстетика сервиса. Тема 3.1 Психологическая культура сервиса. Психология выбора	1		4		12	17	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>услуг. Этика сервиса.</p> <p>Психология сервиса как отрасль современной науки, ее цели и задачи.</p> <p>Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны.</p> <p>Структура личности.</p> <p>Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей клиента.</p> <p>Способности, необходимые специалисту сферы сервиса. Этапы процесса обслуживания.</p> <p>Типы принятия решений о покупке.</p> <p>Стратегия и тактика поведения специалиста.</p> <p>Вербальное и невербальное общения. Основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами</p> <p>Тема 3.2 Общение и взаимодействие с клиентами.</p> <p>Эстетика сервиса.</p> <p>Понятие об общении, типы общения, фазы общения. Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности.</p> <p>Слушание – активный процесс.</p> <p>Культура общения работника</p>							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		контактной зоны. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса							
7	6	Раздел 5 Промежуточная аттестация					32	36	ЗЧ
8		Раздел 4 Контроль самостоятельной работы							
9		Тема 4.1 Контроль самостоятельной работы							
10		Тема 5.1 Промежуточная аттестация							
11		Всего:	4		8		56	72	

#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 8 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1 Тема: «Сервисная деятельность с позиций историзма».	<p>Раздел 1. «Сервис-ная деятельность с позиций историз-ма»</p> <p>Раздел 1. «Сервисная деятельность с позиций историзма»</p> <p>Тема 1.1 Введение в предмет</p> <p>Тема 1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Семинар 1- 2</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Изучение терминологического аппарата основ сервисной деятельности Закрепление знаний студентов о предмете, целях, задачах, содержании курса «сервисная деятельности», методах изучения дисциплины, требованиям к знаниям, умениям и навыкам, формам самостоятельной работы и контроля. Освоение - основных понятий и категорий дисциплины на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания.</p> <p>План семинара:</p> <p>1. Понятие «сервисная деятельность». Сервисная деятельность как наука.</p> <p>2. Дефиниции понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание.</p> <p>3 Сервисная деятельность в развитых странах.</p> <p>4.Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.</p> <p>Тема 1.3 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Семинар 3</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности.</p> <p>Цель семинарского занятия: изучение социальных предпосылок возникновения и основ развития сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека.</p> <p>План семинара (темы докладов):</p> <p>1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</p> <p>2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности Семинар 4</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по до-кладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности.</p> <p>Цель семинарского занятия:</p> <p>Изучение роли потребителей и производителей на рынке услуг, основных понятий, используемых в Законе РФ «О защите прав потребителей», правил оказания услуг общественного питания, правила бытового обслуживания населения в РФ.</p> <p>План семинара (темы докладов):</p> <p>1. Роль потребителей и производителей на рынке</p>	2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
2	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2 Тема: Сфера услуг как объект деятельности	<p>Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности</p> <p>Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности</p> <p>Тема 2.1 Сущность и классификация услуг.</p> <p>Семинар 5-6</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель семинарского занятия: Закрепление знаний студентов о классификации услуг и ее признаках, основных характеристиках услуг, назначении услуг, об отличии услуги от товара. Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лек</p> <p>План семинара:</p> <p>1. Материальные услуги – специфический продукт материального производства.</p> <p>Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности.</p> <p>2. Основные характеристики услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.</p> <p>Тема 2.2 Производство и потребление услуг.</p> <p>Семинар 7-8</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель семинарского занятия: Закрепление знаний студентов о сфере услуг, ее значения для общества, об отличиях предприятия сервиса и форм организации труда, «контактной зоне» как сферы реализации сервисной деятельности, о формировании процесса контакта, содержания контакта. Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания.</p> <p>План семинара:</p> <p>1 Производственная, непроизводственная сферы.</p> <p>2. Определение сферы услуг, ее значение для общества.</p> <p>3. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.</p> <p>4. Неоднородность системы предприятий.</p> <p>Тема 2.3 Маркетинг услуг. Семинар 9-10</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель семинарского занятия: Закрепление знаний о функциях маркетинга услуг, компонентах внутреннего маркетинга, культуре обслуживания. Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания.</p>	2



№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
3	5	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3 Тема: Психология, этика и эстетика сервиса.	<p>Раздел 3. Психология, этика и эстетика сервиса Раздел 3. Психология, этика и эстетика сервиса Тема 3.1 Психологическая культура сервиса. Психология выбора услуг. Этика сервиса. Семинар 13-14 Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Закрепление знаний студентов о психологической культуре сервиса, об этапах процесса обслуживания, стратегии и тактики поведения специалиста. об основных психологических приемах в работе специалиста с клиентами Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания. План семинара: 1 Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны. 2. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса. Основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами 3. Стратегия и тактика поведения специалиста в зависимости от этапа процесса обслуживания и типа принятия решений о покупке. Тема 3.2 Общение и взаимодействие с клиентами. Эстетика сервиса. Семинар 15-16 Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Закрепление знаний студентов о фазах, стилях общения на предприятиях сервиса, их специфических особенностях, культуре общения работника контактной зоны, разрешении конфликта с клиентом на предприятии сервиса Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов сферы обслуживания. План семинара: 1 Психологическая культура сервиса. 2. Культура общения работника контактной зоны. 3. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса</p>	4
			ВСЕГО:	8 / 0

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

- 1) Взаимосвязь потребностей и сервисной деятельности
- 2) Влияние сервиса на удовлетворение потребностей

- 3) Формирование сервисного пространства
- 4) Практическое значение коэволюции и синергетики в сервисной деятельности
- 5) Роль сервисной деятельности в обустройстве среды обитания
- 6) Гуманистическая направленность сервисной деятельности
- 7) Феноменальность сервисной деятельности
- 8) Возрастающая роль сервисной деятельности в XXI веке
- 9) Противоречивость услуг и пути её преодоления
- 10) Дифференциация услуг в сервисной деятельности
- 11) Показатели эффективности в развитии сервисной деятельности
- 12) Ценности, создаваемые сервисной деятельностью
- 13) Влияние сервисной деятельности на поведение людей
- 14) Социальные законы в развитии сервисной деятельности
- 15) Роль соционики в развитии сервисной деятельности
- 16) Сенсорный голод и пути его преодоления
- 17) Значение оценки общения как величайшей роскоши в общении
- 18) Общение в сервисной деятельности как психотерапия
- 19) Роль постиндустриального способа производства в сервисной деятельности
- 20) «Контактные зоны» в сервисной деятельности
- 21) Стимулы в развитии сервисной деятельности
- 22) Сервисный тип личности
- 23) Влияние сервисной деятельности на творчество

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации познавательной и творческой активности студентов в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы. В рамках дисциплины предусмотрены следующие образовательные технологии:

по уровню применения: педагогические;

по организационной формам: групповые, классно-урочные;

по типу управления познавательной деятельностью: классическо-лекционные, обучение с помощью технических средств, по книге, система малых групп;

по подходу к обучаемому: личностно-ориентированные, технологии сотрудничества;

по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; развивающее обучение; проблемно-поисковое, игровые.

Для изучения дисциплины «Сервисная деятельность»: рекомендуются следующие образовательные технологии

предметно-ориентированные образовательные технологии: словесное обучение (лекция); проблемно-поисковое обучение (семинар–дискуссия и др., выполнение практических заданий)

личностно-ориентированные образовательные технологии: словесное обучение (индивидуальная консультация); проблемно-поисковое обучение (индивидуальные задания).

Рекомендуется использование информационных технологий (презентации, видео-фильмы, работа с базами данных и т.д.).

Достижимые результаты от применения образовательных технологий:

Образовательные

технологии Достижимые результаты

Проблемное обучение Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению. Один из приемов, используемых на лекциях – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. В результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Исследовательские методы в обучении Используется при подготовке курсовой работы и докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

Технология использования в обучении игровых методов (диалоговых) Используется на практических занятиях. Использование технологии позволяет расширить кругозор, сформировать умения и навыки, необходимые в практической деятельности.

Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности.

Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕР-НЕТ.

Рабочей программой предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (круглый стол, лекция-визуализация, лекция диалог, семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по подходу к обучаемому являются личностно-ориентированными с применением технологии сотрудничества; по преобладающему методу: объяснительно-иллюстративными; направлены на развивающее и проблемно-поисковое обучение.

16 часа лекций являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные)

Лекции проводятся в следующих формах

**Проблемная лекция.** Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний.

**Лекция-диалог.** Содержание подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Лекция-визуализация.** В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ЭВМ (слайды, видеозапись, интерактивная доска и т. д.).

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, проблемно-поискового и игрового обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объеме 32 часов

**Активный семинар.** В процессе семинара студенты выступают с презентациями, отвечают на вопросы аудитории и преподавателя. В конце семинара проводится групповое обсуждение.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения.

Дискуссия – это коллективное обсуждение конкретной проблемы, вопроса или сопоставление разных позиций, информации, идей, мнений и предложений. Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т. е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента.

«Мозговой штурм» («мозговая атака») представляет собой разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике.

**Исследование с последующей групповой дискуссией.** Данная технология предполагает знакомство студентов с инструментарием для исследования отдельных психологических характеристик индивида. Исследование осуществляется каждым студентом самостоятельно. По окончании исследования проводится дебрифинг.

**Групповое задание.** Студентам выдается описание конкретной ситуации и вопросы (задания) к ней. Студенты вначале работают самостоятельно, затем проводится обсуждение в малых группах, в ходе которого студенты должны выработать общую позицию по решению кейса. Затем представители малых групп выступают с мини презентациями. В конце проводится дебрифинг.

**Опросы.** Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Использование при проведении опроса технологии «нумерация студентов».

Каждому участнику присваивается определенный порядковый номер (первый, второй, третий, четвертый). Преподаватель задает вопрос и просит, чтобы «студенты вместе подумали над ответом». Преподаватель называет номер и только студенты с этим номером могут поднимать руки для ответа.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения текущей аттестации, когда необходимо проверить знания студентов по части курса.

Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр) письменно. Не менее, чем за 2 недели до проведения тестирования, преподаватель должен подготовить бланки заданий, а также определить критерии оценки.

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель передает студентам исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки. Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Оценка результатов тестирования производится преподавателем в соответствии с ключами к тесту, результат сообщается через неделю. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка конспектов лекций, докладов и презентаций

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков.

Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	5	<p>РАЗДЕЛ 1 Раздел 1 Тема 1: «Сервисная деятельность с позиций историзма».</p>	<p>Раздел 1. Раздел 1. «Сервисная деятельность с позиций историзма» Тема 1.1 Введение в предмет 1. Подготовка к практическому занятию. - подготовка докладов; - выполнение заданий; - работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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. Темы докладов 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Значение сервисной деятельности в условиях рыночной конкуренции. 2. Изучение учебной литературы из приведенных источников: - конспектирование учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе), - работа над курсовой работой Тема 1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 1. Подготовка к практическому занятию. - подготовка докладов; - выполнение заданий; - работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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. Темы докладов 1. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. 2. Влияние обслуживания на отношение к фирме. 2. Изучение учебной литературы из приведенных источников: - конспектирование учебной литературы; - проработка учебного материала (по</p>	7

		<p>конспектам лекций, учебной литературе),  - работа над курсовой работой</p> <p>Тема 1.3  Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. 1. Подготовка к практическому занятию.  - подготовка докладов;  - выполнение заданий;  - работа с тестами, вопросами для самопроверки</p> <p>Предварительная подготовка студентов:  Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сервисная деятельности в развитых странах.</li> <li>2. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.</li> <li>3. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода.</li> <li>4. Влияние сферы услуг на духовное возрождение общества.</li> <li>5. Сфера услуг - сфера «производящая свободное время».</li> </ol> <p>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:  - конспектирование учебной литературы;  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - работа над курсовой работой</p> <p>Тема 1.4  Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. 1. Подготовка к практическому занятию.  - подготовка докладов;  - выполнение заданий;  - работа с тестами, вопросами для самопроверки</p> <p>Предварительная подготовка студентов:  Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль потребителей и производителей на рынке услуг.</li> <li>2. Круг правоотношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей».</li> <li>3. Потребительское воспитание, культура потребления.</li> <li>4. Правила оказания услуг общественного питания и бытового обслуживания населения в РФ.</li> </ol> <p>2. Изучение учебной литературы из</p>	
--	--	--	--

			<p>приведенных источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирование учебной литературы;</li> <li>- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),</li> <li>- работа над курсовой работой</li> </ul>	
2	5	<p>РАЗДЕЛ 2 Раздел 2 Тема 1: Сфера услуг как объект деятельности</p>	<p>Раздел 2. Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности</p> <p>Тема. 2.1 Сущность и классификация услуг. 1. Подготовка к практическому занятию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка докладов;</li> <li>- выполнение заданий;</li> <li>- работа с тестами, вопросами для самопроверки</li> </ul> <p>Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назначение услуг.</li> <li>2. Классификация услуг. Признаки классификации.</li> <li>3. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара</li> </ol> <p>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирование учебной литературы;</li> <li>- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),</li> <li>- работа над курсовой работой</li> </ul> <p>Тема 2.2 Производство и потребление услуг.</p> <p>1. Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности деятельности предприятия сервиса.</li> <li>2. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.</li> <li>3. Роль малых предприятий в сфере услуг.</li> <li>4. «Контактная зона» в реализации сервисной деятельности.</li> <li>5. Пространство, процесс и содержание контакта</li> </ol> <p>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирование учебной литературы;</li> <li>- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),</li> <li>- работа над курсовой работой</li> </ul>	5



			<p>Тема 2.3 Маркетинг услуг. 1. Подготовка к практическому занятию. - подготовка докладов; - выполнение заданий; - работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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. Темы докладов 1. Особенности понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». 2. Внутренний маркетинг предприятия сервиса. 3. Компоненты внутреннего маркетинга. 4. Культура обслуживания в сервисной деятельности 2. Изучение учебной литературы из приведенных источников: - конспектирование учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе), - работа над курсовой работой</p> <p>Тема 2.4 Поведение потребителей и факторы потребления. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания 1. Подготовка к практическому занятию. - подготовка докладов; - выполнение заданий; - работа с тестами, вопросами для самопроверки Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром 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. Темы докладов 1. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы, влиявшие на сервисную деятельность. 2. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. 3 Воздействие культуры на поведение потребителей. 4. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. 5. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной</p>	
--	--	--	---	--

			<p>деятельности»</p> <p>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирование учебной литературы;</li> <li>- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),</li> <li>- работа над курсовой работой</li> </ul>	
3	5	<p>РАЗДЕЛ 3</p> <p>Раздел 3</p> <p>Тема 1: Психология, этика и эстетика сервиса.</p>	<p>Раздел 3.</p> <p>Раздел 3.</p> <p>Психология, этика и эстетика сервиса</p> <p>Тема 3.1 Психологическая культура сервиса. Психология выбора услуг. Этика сервиса 1. Подготовка к практическому занятию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка докладов;</li> <li>- выполнение заданий;</li> <li>- работа с тестами, вопросами для самопроверки</li> </ul> <p>Предварительная подготовка студентов:</p> <p>Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая культура сервиса – показатель профессионализма работника контактной зоны.</li> <li>2. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса.</li> <li>3. Основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами</li> </ol> <p>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирование учебной литературы;</li> <li>- проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),</li> <li>- работа над курсовой работой</li> </ul> <p>Тема 3.2</p> <p>Общение и взаимодействие с клиентами. Эстетика сервиса. 1.</p> <p>Подготовка к практическому занятию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка докладов;</li> <li>- выполнение заданий;</li> <li>- работа с тестами, вопросами для самопроверки</li> </ul> <p>Предварительная подготовка студентов:</p> <p>Перед семинаром 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.</p> <p>Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности.</li> <li>2. Культура общения работника контактной зоны.</li> <li>3. Разрешение конфликта с клиентом на</li> </ol>	12

			предприятия сервиса 2. Изучение учебной литературы из приведенных источников: - конспектирование учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе), - работа над курсовой работой	
4	6		Промежуточная аттестация	32
ВСЕГО:				56

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Сервисная деятельность (для бакалавров) [Электронный ресурс]: 175 с.	Велединский, В.Г.	М.: КноРус, 2013., 0	Все разделы
2	Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие. 162 с.	Неретина, Т.Г.	М.: ФЛИНТА, 2014., 0	Все разделы

### 7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]:. 167 с.	Иванова, Н.С.	СПб.: ИЭО СПбУУиЭ, 2009. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63846">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63846</a> , 0	Все разделы
4	Сервисная деятельность	Хмелёв В.В.	М., 2009 кафедра библиотека ауд 8310, 0	Все разделы
5	Организация сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений [Электронный ресурс]: 101 с	Неретина, Т.Г.	М.: ФЛИНТА, 2011., 0	Все разделы

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://elibrary.ru/>
2. <http://e.lanbook.com/>
3. <http://www.hotels.com>
4. <http://www.allhotels.com>
5. <http://www.hotelsrussia.com>
6. <http://www.moshotel.ru>
7. [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru) – Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
8. <http://epnet.com> – EBSCO – Универсальная база данных зарубежных полно-текстовых научных журналов по всем областям знаний.
9. <http://www.businesspress.ru> Деловая пресса. Сайт содержит огромное количество статей,

касающихся бизнеса.

10. <http://www.nickgs.narod.ru> Сайт освещает экономические проблемы. Есть подбор ссылок на периодические экономические издания.
11. <http://www.allbest.ru/libraries.htm> Огромный каталог электронных библиотек.
12. <http://www.aup.ru/management/> Административно-управленческий портал. Содержит ссылки на огромное количество книг по управлению предприятием (менеджменту). Есть раздел библиотека, форум и многое другое
13. [www.uptp.ru](http://www.uptp.ru) – Журнал «Проблемы теории и практики управления»;
14. <http://epnet.com> – EBSCO – Универсальная база данных зарубежных полно-текстовых научных журналов по всем областям знаний.
15. сайт Российской гостиничной ассоциации. [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rha.ru>
16. «Турбизнес» – журнал для специалистов туристической отрасли. [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru>  
Научная электронная библиотека - доступ к полным текстам периодических изданий по всем направлениям научных дисциплин. [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
17. [www.all-hotels.ru](http://www.all-hotels.ru)
18. [www.all-hotels-online.ru](http://www.all-hotels-online.ru)
19. [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
20. [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)
21. [www.hotel.ru](http://www.hotel.ru)
22. [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)
23. [www.hotelmanage.ru](http://www.hotelmanage.ru)
24. [www.hotelmarket.ru](http://www.hotelmarket.ru)
25. [www.hotelmaster.ru](http://www.hotelmaster.ru)
26. [www.hotelmos.ru](http://www.hotelmos.ru)
27. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
28. [www.hotels.travel.ru](http://www.hotels.travel.ru)
29. [www.hotels-rus.ru/hotels/management](http://www.hotels-rus.ru/hotels/management)
30. [www.hotelvariety.ru](http://www.hotelvariety.ru)
31. <http://cyberleninka.ru/article/n/obedinenie-gostinichnyh-predpriyatij-kak-faktor-konkurentosposobnosti-kurortnyh-territoriy>
32. [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru)
33. [www.nw-consulting.ru](http://www.nw-consulting.ru)
34. <http://www.shu-ba.ru/arhiv/index.php/cat02/1484-jekonomika-gostinichnogo-predpriyatija-uchebnoe>
35. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
36. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)
37. [www.rus-hotels.ru](http://www.rus-hotels.ru)
38. [www.super-hotel.ru](http://www.super-hotel.ru)

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

При реализации учебной дисциплины используются персональные компьютеры; видео- и аудио-приставки; контроль качества знаний, проекторы; сенсорные доски и экраны; подключение к современным автоматизированным общеобразовательным системам; разработка мультимедийных лекций; создание конспектов лекций; активное использование средств коммуникаций: электронной почты.

Компьютер преподавателя должен быть обеспечен стандартными лицензионными

программными продуктами и обязательно программным продуктом Microsoft Office версии не ниже Microsoft Office 2007 (2013)

Для эффективного использования учебных материалов необходим офисный пакет MSOffice и система автоматизированного тестирования АСТ МИИТ.

## **10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины обеспечивается лекционными аудиториями оснащенными мультимедиа проекторами и электронными досками, наличием переставных парт и стульев, аудитории оснащены светом, температура комфортна в аудиториях и соответствует требованиям. Специализированное оборудование и иные лабораторные установки не предусмотрены содержанием учебной программы.

Аудиторные компьютеры оснащаются лицензионным программным обеспечением, обеспечивающим удовлетворительную скорость получения материалов из сети Интернет, надежную демонстрацию видеоматериалов различных форматов.

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сетям INTERNET и INTRANET.

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, с графиком консультаций преподавателя.

На первом занятии студенты получают материалы курса (теоретические материалы для изучения, файлы «Методические рекомендации по освоению дисциплины» и «Составляющие рейтинговой оценки») в электронном виде.

### **11.1 Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)**

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания преподавателя.

Подготовка студентов к лекции включает в себя:

- ? просмотр материала предшествующей лекции;
- ? ознакомление с примерным содержанием предстоящей лекции просмотром темы, программы и контрольных вопросов учебника;
- ? выявление материала, наиболее слабо освещенного в учебнике;
- ? выяснение вопросов, достойных наибольшего внимания;
- ? создание психологической настроенности.

При слушании и восприятии лекции студент должен усвоить:

- ? научную сущность и идейную направленность лекции;
- ? взаимосвязь лекции с другими лекциями и смежными науками;
- ? научную логику связи теории с жизнью;
- ? глубоко осмыслить сформулированные законы и понятия науки, приведенные факты, доказательства, аргументацию.

Успех лекции зависит не только от искусства лектора, но и от умения студентов слушать лекции. Слушание лекции – это не только внешний активный, напряженный мыслительный процесс, но главным образом внутренний. Как и во время других занятий,

на лекции преподаватель лишь организует определенную деятельность студентов, но выполнять ее они должны сами.

Одним из важных условий эффективности усвоения материала лекции является способность включаться в лекционный процесс. Это зависит от максимальной сосредоточенности и быстрого переключения внимания. Добиться устойчивости внимания не всегда легко. Каждая лекция не может быть настолько захватывающей и увлекательной, чтобы внимание было устойчивым «само по себе». Значит, каждому студенту нужно заставить себя не отвлекаться, проявляя большую силу воли. Другим условием правильного, наиболее продуктивного слушания лекции является развитие памяти.

Однако при всей своей важности курс лекций еще не обеспечивает полного и глубокого усвоения изучаемой науки. Достигнуть этого можно лишь при выработке собственного понимания изучаемого предмета, что возможно только в процессе самостоятельной работы не только над конспектом, но главным образом над учебниками и другими литературными источниками.

Ведение записей лекций необходимо по следующим причинам:

? сразу после лекции запоминается, и то на краткий срок, не более 40–45% учебного материала;

? ведение записей способствует организации внимания студентов;

? более прочному усвоению учебного материала;

? облегчению работы памяти (освобождение ее от запоминания отдельных учебных фактов, примеров и т.д.),

? сохранению в виде конспектов учебного материала для будущей самостоятельной работы;

? восстановлению в памяти прослушанного на лекции;

? подготовки к экзамену;

? развитие и укрепление умений и навыков фиксации учебного материала.

В конспекте следует избегать подробной записи. Конспект не должен превращаться в единственный источник информации, а должен подводить студента к самостоятельному обдумыванию материала, к работе с учебной книгой. Независимо от того, есть учебник или нет, лекции записывать необходимо.

Правила ведения записей и оформления конспекта:

? начинать с даты занятий, названия темы, целей и плана лекции, рекомендованной литературы;

? вести конспект опрятно, содержательно, четко, разборчиво, грамотно;

? научиться выделять и записывать основные научные положения и факты, формулы и правила, выводы и обобщения; не перегружать записи отдельными фактами;

? выделять разделы и подразделы, темы и подтемы;

? применять доступные пониманию сокращения слов и фраз;

? записывать рекомендованную литературу;

? желательно выделять цветом названия темы, основные положения, выводы;

? записи вести на страницах с большими полями.

? Последующая работа над лекцией заключается в повторении ее содержания по конспекту (а еще лучше с привлечением дополнительных источников) вскоре после ее прослушивания, т.к. забывание материала, воспринятого любым способом идет особенно интенсивно сразу же после восприятия.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

? повторить изученный материал по конспекту;

? непонятные положения отметить на полях и уточнить;

? неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;

? завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

## 11.2. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

? приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

? до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

? при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты;

? в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

? в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

? на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшийся на занятии.

Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу экзаменационной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

### 11.2.1. Рекомендации к подготовке к дискуссии

Каждая дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка, консолидация.

На первой стадии происходит процесс «ориентации» и адаптации участников дискуссии к самой проблеме, друг к другу, общей атмосфере. Именно таким образом начинается выработка некая установка на решение представленной проблемы.

Стадия «оценки» напоминает ситуацию сопоставления информации, различных позиций, генерирования идей.

На последней стадии консолидации предполагается выработка единых или компромиссных решений, мнений и позиций.

Этапы проведения

1. Выдвигаются проблемы. Затем в процессе групповой дискуссии студенты располагают проблемы по степени важности, значимости и выделяют наиболее «острую» для изучения в малых группах (на основе необходимого материала (концепции, принципы, факты, взгляды) – базовых сведений по изучаемой проблеме, а также научной литературе, справочников, словарей, который выдается преподавателем).

2. Выделенная проблема становится предметом изучения и обсуждения в каждой малой группе.

3. Все группы последовательно предъявляют свой материал (факты, примеры, выработанную точку зрения, позиции) всей учебной группе.

4. Далее следует общая дискуссия: анализ высказанных позиций, принятие наиболее перспективных, дополнение, взаимообогащение разных точек зрения, расширение представлений, установок, способов поведения, изменение отношения к себе, к другим, к миру.

### 11.2.3. Рекомендации по подготовке к групповой дискуссии - «мозговому штурму»

«Мозговой штурм» – разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим



анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике.

Этапы проведения «мозгового штурма»

Вариант А (Проблемное занятие)

1. Постановка и осмысление проблемы. Один из студентов предлагает видение проблемы. Затем в ходе дискуссии (не более 5 минут) студенты предлагают свое понимание проблемной ситуации, определяются «правила игры», оговаривается то, что необходимо получить в конце занятия.

2. Генерирование вариантов решения проблемы. Студенты предлагают свои способы решения проблемы. Высказываемые идеи озвучиваются без доказательств. Принимаются к рассмотрению все идеи: реальные, фантастические, смешные, трудновыполнимые. Их фиксация производится преподавателем или одним из студентов. Каждому из выступающих отводится не более 30 секунд. Максимальный предел идей – половина от числа обучаемых.

3. Поиск аргументов в поддержку предложенных решений. Студенческая группа делится на подгруппы (3–5 человек). Происходит жеребьевка выдвинутых вариантов. Далее команды должны за 7–10 минут предоставить как можно больше предложений по аргументации доставшейся идеи. Следует отметить, что студенты должны будут работать даже с теми вариантами, которые им не нравятся, но достались в ходе жеребьевки.

4. Отбор наиболее аргументированных вариантов решений. Для отстаивания своей идеи от каждой подгруппы делегируется по 1 представителю, который должен представить работу подгруппы перед аудиторией за 1–2 минуты. По итогам выступлений отбирается половина наиболее удачных докладов, над которыми и продолжат работу студенты.

5. Критика отобранных решений. Студенческая группа вновь разбивается на подгруппы (3–5 человек), среди которых вновь и происходит жеребьевка оставшихся идей (вариантов). Задача подгрупп за 7–10 минут высказать наибольшее количество критических замечаний в адрес доставшейся идеи, обнаружить ее слабые стороны. Чем больше недостатков, слабостей, неясностей обнаружит подгруппа в варианте решения проблемы, тем лучше удастся найти решения на более поздних стадиях.

6. Отбор решений, наиболее устойчивых к критике. Этот этап аналогичен четвертому. В результате останется только половина идей, критика которой будет наиболее убедительной.

7. Продумывание способов реализации отобранных решений. Укрупнение подгрупп, жеребьевка оставшихся способов решения проблемы, поставленной в начале занятия. Задача каждой из подгрупп – разработка конкретных способов реализации оставшихся предложений, т. е. решения проблемы.

8. Обсуждение способов. Допускаются как позитивные, так и негативные выступления.

9. Подведение итогов. Отмечаются способы решения проблемы, которые оказались вне поля зрения студентов.

Вариант В

1. Формулирование проблемы.

2. Формирование экспертной группы (3–4 человека), способной отобрать наилучшие идеи и разработать показатели и критерии оценки.

3. Тренировочная интеллектуальная разминка для приведения студентов в рабочее психологическое состояние за счет активизации их знаний, обмена мнениями и выработки общей позиции по проблеме. Осуществляется в форме экспресс-опроса студентов.

4. Генерирование идей. Студенты формулируют любые пришедшие им в голову варианты решений. Поощряется интеллектуальная активность участников, запрещаются любые комментарии в адрес высказанных идей и предложений к ним, блокируются невербальные эмоциональные реакции членов группы на услышанное. Работа ведется в максимально быстром темпе. Каждому студенту слово предоставляется на несколько секунд. Работа может вестись по кругу или вразнобой. Экспертная группа фиксирует все выдвинутые

идеи. Общая продолжительность этапа 10–20 минут.

5. Оценка и отбор наилучших идей. Этап носит характер групповой дискуссии. Оценка и обсуждение проводятся в соответствии с заранее подготовленными критериями и показателями. Если ни один из предложенных вариантов не отвечает всем заданным критериям, возвращаемся к предыдущему этапу и проводим еще один «мозговой штурм».
6. Обобщение результатов «мозгового штурма». Резюмируются итоги «мозгового штурма» и итоги обсуждения его результатов.

#### 11.2.4. Рекомендации к подготовке к панельной дискуссии

Цель: организация обсуждения проблемы в многочисленной группе (потоке).

Этапы проведения

1. Формулировка проблема дискуссии
2. Студенты делятся на группы по 6–8 человек, которые располагаются в аудито-рии по кругу.
3. Члены каждой группы выбирают и представителя, который будет в процессе дискуссии отстаивать их позицию.
4. В течение 15–20 мин. в группе обсуждается проблема и вырабатывается общая точка зрения.
5. Представители групп собираются в центре круга и получают возможность вы-сказать мнение группы, отстаивая ее позиции. Остальные студенты следят за ходом обсу-ждения и тем, насколько точно представитель группы выражает общую позицию. Они не могут высказывать собственное мнение, а имеют возможность лишь передавать в ходе обсуждения записки, в которых излагают свои соображения.
6. Представители групп могут взять перерыв, чтобы проконсультироваться с ос-тальными ее членами.
7. Панельное обсуждение заканчивается по истечении отведенного времени или после принятия решения.
8. После окончания дискуссии представители групп проводят критический разбор хода обсуждения, а решения принимаются уже всеми студентами.

#### Панельная дискуссия с применением техники «Аквариума»

Этапы проведения

1. Студенты вместе с преподавателем образуют два круга: внешний (наблюдатели) и внутренний (активные участники).
2. Члены внутреннего круга активно участвуют в обсуждении предложенного пре-подавателем вопроса. Остальные студенты наблюдают и выступают тогда, когда чья-либо версия их заинтересовала; они дополняют, задают вопросы, конкретизируют. При этом «наблюдатель» должен встать рядом с активным участником, который привлек его своей версией.
3. После обсуждения одной проблемы (вопроса) студенты меняются местами (те, кто стоял за пределами круга, садятся в круг). Желательно, чтобы все студенты побывали в кругу.

#### Панельная дискуссия с применением техники «Снежный ком»

Цель: наработка и согласование мнений всех членов группы.

В активное обсуждение включаются все студенты. Количество человек может дос-тигать 30–35.

Для проведения дискуссии понадобится большое количество карточек (половина листа А 4) и маркеры.

Этапы проведения

1. Студентам раздается по 4–8 карточек. Каждому предлагается написать по 4–8 вариантов решения какого-либо вопроса. На каждой карточке пишется только один вари-

ант.

2. Студенты объединяются в пары. В результате обсуждения пара отбирает наиболее согласованные предложения-карточки. Их должно быть чуть больше половины от общей суммы карточек (например, из 10 карточек оставить только 6).

3. На третьем этапе студенты объединяются в четверки и путем дискуссии в группе оставляют чуть больше половины карточек от общей суммы (например, из 12 оставить 7).

4. Представитель группы защищает наработки, демонстрируя карточки аудитории. После этого карточки, зафиксированные скотчем на доске, комментируются каждой группой, проводится классификация и систематизация предложений, выделяются сходные варианты.

Варианты

1. Если группа многочисленная, то может использоваться индивидуальная работа – работа в тройках – работа в шестерках – пленарное обсуждение наработок.

2. Представление карточек со своими наработками группы могут осуществлять по принципу дополнения: после того как представит свои предложения микрогруппа, первой выполнившая задание, все остальные сопоставляют свои карточки с выставленными на доске и убирают совпавшие предложения. Точно такую же работу участники проводят после выступления каждой последующей микрогруппы, выставляя на доску только не повторяющиеся предложения.

11.2.5. Рекомендации по подготовке к практическому занятию в командах достижений  
Данный метод предусматривает группу из 4–5 студентов и уделяет особое внимание «групповым целям» и успеху всей группы, который может быть достигнут только в результате самостоятельной работы каждого члена малой группы в постоянном взаимодействии с другими членами этой же группы при работе над заданием, подлежащему изучению.

Таким образом, задача каждого студента состоит не только в том, чтобы сделать что-то вместе, а в том, чтобы познать что-то вместе, чтобы каждый студент малой группы овладел необходимыми знаниями, сформировал нужные навыки и при этом, чтобы вся малая группа знала, чего достиг каждый ее участник.

Этапы проведения

1. Преподаватель дает обзорную лекцию по новому материалу с акцентом на тех моментах, по которым команды будут выполнять индивидуальные задания.

2. Далее студенты работают в командах над конспектами лекции, помогая друг другу понять ее содержание. Студенты могут задавать друг другу вопросы, проясняя непонятные для себя моменты. Вопросы преподавателю разрешается задавать только тогда, когда никто из членов команды не может ответить на них.

3. После проработки конспекта лекции учащиеся выполняют индивидуальные работы. На данном этапе помощь друг другу исключается, каждый член команды работает самостоятельно. Главная особенность данного метода заключается в системе оценки индивидуальных работ.

Оценка осуществляется по прогрессивно-сравнительному признаку: студент может пополнить копилку команды только в том случае, если его оценка за данную работу выше средней его оценки за предыдущие работы. Команда, набравшая по итогам изучения темы наибольшее количество баллов, считается победившей.

Метод Jigsaw «Пила»

Разработан профессором Элиотом Аронсоном в 1978 году и назван Jigsaw (в дословном переводе с английского – ажурная пила, машинная ножовка).

Этапы проведения

1. Студенты организуются в группы по 4–6 человек для работы над заданием, которое разбито на фрагменты (логические или смысловые блоки). Каждый член малой группы находит материал по своей части.

2. Затем студенты, изучающие один и тот же вопрос, но состоящие в разных малых группах, встречаются и обмениваются данной информацией как эксперты по данному вопросу. Это называется «встречей экспертов».

3. Далее они возвращаются в свои малые группы и обучают всему новому, что узнали сами от других членов малых групп. Те, в свою очередь, докладывают о своей части задания (как зубцы одной пилы).

Единственный путь усвоения материала всех фрагментов состоит в том, чтобы внимательно слушать партнеров по команде и делать записи. Студенты должны быть заинтересованы в том, чтобы их товарищи добросовестно выполнили свое задание, так как это отражается на их итоговой оценке. Отчитываются по всей теме каждый в отдельности и вся команда в целом.

На заключительном этапе преподаватель может попросить любого члена команды ответить на любой вопрос по данной теме.

Метод Jigsaw 2 «Пила 2»

В 1986 году Р. Славин разработал модификацию этого метода Jigsaw 2. Метод предусматривает работу студентов группами в 4–5 человек.

Этапы проведения

1. Вместо того чтобы каждый член малой группы получал отдельную часть общей работы, вся малая группа работает над одним и тем же заданием. Но при этом каждый член группы получает задание, которое разрабатывает особенно тщательно и становится в ней экспертом.

2. Проводятся встречи экспертов из разных групп.

3. В конце занятия все студенты проходят индивидуальный контрольный срез, который и оценивается. Результаты студентов суммируются. Малая группа, сумевшая достичь наивысшей суммы баллов, награждается.

### 11.3 Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных работ

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

? руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

? выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

? при подготовке к экзамену параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

#### 11.3.1 Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание курсовой работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома

. Основная литература - это учебники и учебные пособия. Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах

следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

? в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях.

? при работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

? если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует вернуться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

### 11.3.3 Методические указания по выполнению презентации

Презентации должны быть выполнены в формате Power Point и состоять из 15 слайдов:

? 1 слайд должен содержать название учебного заведения, тему презентации, название темы, направление подготовки и профиль, ФИО, группу выполнившего презентацию обучающегося и ФИО проверяющего презентацию преподавателя;

? 2...14 слайды должны раскрывать суть заданной темы. При этом необходимо соблюдать требования по созданию презентаций (фон, размер шрифта, анимацию и т.д.);

? 15 слайд «Спасибо за внимание!».

### 11.3.4 Методические указания по подготовке к тестированию

При подготовке к контрольной работе и итоговому тестированию необходимо внимательно прочитать составленные ранее конспекты лекций, просмотреть порядок выполнения практических работ и основные полученные в ходе практических занятий выводы. Ответить на вопросы. Сверить список вопросов с имеющейся информацией. Недостающую информацию необходимо найти в учебниках (учебных пособиях) или в других источниках информации.

Основные этапы подготовки:

? составление краткого плана подготовки;

? выделение основных положений, которые необходимо запомнить,

? повторить, выучить;

? выборочная проверка своих знаний по каждой теме (разделу);

? определение наиболее уязвимых мест в подготовке;

? проработка конспектов по ним;

? повторная выборочная проверка.

### 11.3.5 Методические рекомендации по подготовке доклада к дискуссии

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка доклада, для

обсуждения его на практическом (семинарском) занятии.

Цель доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с литературой, анализа дискуссионных позиций, аргументации собственных взглядов.

Подготовка докладов также развивает творческий потенциал студентов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Требования к выступлениям студентов на семинарах

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

1. Связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
2. Раскрытие сущности проблемы.
3. Методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Обязательным требованием к выступающему, особенно в начале семинарского курса, является зачитывание плана выступления, доклада. Опыт показывает, что многие студенты, содержательно выступив по какому-либо вопросу, часто затрудняются сжато изложить основные положения своего доклада.

При планировании выступления составляется план не в начале работы, а уже после того, как выступление написано. В таких случаях выступление обычно представляет собой почти дословное воспроизведение фрагментов из учебных пособий без глубокого их осмысления.

В определенной ситуации можно осветить лишь один или два пункта доклада, что формирует гибкость мышления, способность переключать внимание, быстроту переориентировки, позволяет предотвращать повторения, выделять главное, экономить время. Важнейшим требованием к выступлениям студентов является самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными». Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Вопросы к выступающему

Вопросы к докладчику задают, прежде всего, студенты, а не преподаватель!

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы (исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности).

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли

мыслительный горизонт студентов.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов — формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена, в общем-то, верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться.

Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

### 11.3.6 Методические рекомендации к подготовке проекта группой студентов

#### Этапы проведения

##### Вариант I

1. Студент определяет интересующую его тему, с которой он принимается в малую группу, где эта тема избрана.
2. Студенты планируют совместную работу по выполнению учебного задания, а также осуществляют разделение труда.
3. Студенты проводят исследование. Они собирают информацию, анализируют данные, получают заключения, обмениваются полученными данными. Внутри группы каждый ее участник исследует свою часть, собирая необходимый материал и предоставляя его группе, на основе собранных частей формируется общий доклад группы.
4. Члены группы готовят окончательный отчет.
5. Проведение презентации.
6. Студенты участвуют в оценивании проделанной работы.

##### Вариант II

1. Каждая малая группа студентов для изучения получает тему. Студенты малой группы должны проанализировать ее и разбить на мини-темы.
2. Каждый студент малой группы индивидуально изучает мини-тему и готовит о ней мини-доклад, который представляет своей малой группе.
3. Каждая малая группа затем синтезирует эти мини-темы в общую групповую презентацию перед всей учебной группой.

##### Вариант III

1. Каждая малая группа студентов проводит мини-исследование.
2. Собирает эмпирический материал.
3. Проводит статистическую обработку результатов исследования.

4. Формулирует новизну полученных результатов.
5. Оформить исследование в виде доклада.
6. Проводит «процедуру защиты» основных положений и результатов исследования перед преподавателем/ экспертами

#### 11.3.7 Методические указания по ведению и проработке опорного конспекта

Перед написанием конспекта следует внимательно прочесть весь текст целиком.

Выделить в нем основные положения, понятия, идеи, формулы и т.п. Определить главную мысль и установить взаимосвязи в тексте.

Разбить текст на разделы и подразделы.

Конспект выполняется в лекционной тетради ручкой. Графический материал, при необходимости, выполняется карандашом при помощи чертежных инструментов.

При ведении конспекта необходимо соблюдать следующие основные требования, которые помогут в дальнейшей работе с ним:

? запись должна быть краткой;

? при записи текста необходимо пользоваться сокращениями;

? необходимо применять выделения и разграничения.

Рекомендуются следующие выделения и разграничения:

? подчеркивание и отчеркивание для выделения заголовков, подзаголовков, выводов, тем;

? отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, которые обозначаются в виде красной строки;

? нумерация;

? рамки, в которые обычно заключают определения, формулы, правила, законы;

? цветные выделения, которые должны быть системными.

Конспекты лекций рекомендуется систематически прорабатывать: перечитывать их, выправлять текст, делать дополнения, размечать цветом то, что должно быть глубоко и прочно закреплено в памяти.

Рекомендуется следующий алгоритм проработки конспекта лекции:

? необходимо перечитать написанный конспект в тот же день;

? после следующей лекции прочитать конспекты предыдущей и новой, и далее по мере накопления материала перечитывать его, тем самым материал откладывается в памяти.

Немаловажное значение имеет упорядочение записей лекции, которое заключается в определенной доработке конспекта – дополнении, исправлении новых терминов и т.д.

Следует это делать систематически, в процессе работы над учебной литературой. Кроме этого, доработка конспектов заключается в освоении записей, схем, рисунков, сделанных в ходе лекции не всегда четко и точно. При составлении конспекта необходимо пользоваться не менее чем тремя источниками информации, включая учебники и учебные пособия, Интернет-ресурсы и т.п.

#### 11.3.8 Методические указания к подготовке курсовой работы

Курсовая работа должна содержать:

? введение, в котором обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи работы;

? основную часть, которая обычно состоит из трех глав:

- в первой главе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы, включая характеристику объекта и или (предмета) исследования, описание методики исследования, включая инструментальные средства для сбора и обработки данных в соответствии с поставленными задачами (данная глава может быть пропущена в курсовой работе)
- во второй главе содержится анализ результатов исследования с использованием современных математических методов, информационных (компьютерных) технологий (графиков, диаграмм и т.п.);



- в третьей главе студент дает свои предложения и делает прогноз по рассматриваемой теме;
  - ? заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно практического применения материалов работы;
  - ? список используемых источников и интернет-ресурсов;
  - ? приложения.
- Общий объем курсовой работы без приложений составляет 30-35 страниц.

Требования, предъявляемые к выполнению курсовой работы.

Работа должна выполняться 14 шрифтом Times New Roman через 1,5 межстрочный интервал, выравнивание текста — по ширине страницы, размеры оставляемых полей: левое - 30 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы.

Расстояние между названием части курсовой работы или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с "красной" строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1,25 см.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Расстояние между заголовком и текстом при выполнении документа должно быть равно 2 интервалам. Расстояние между заголовками раздела и подраздела — 2 интервала. Каждый раздел текстового документа рекомендуется начинать с нового листа (страницы). Содержание включает номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров страниц. Содержание включают в общее количество листов данного документа. Слово «Содержание» записывают в виде заголовка с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1. Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Наименование таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф — со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы. Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разряды чисел во всей графе были расположены один под другим, если они относятся к одному показателю. В одной графе должно быть соблюдено, как правило, одинаковое количество десятичных знаков для всех значений величин.

Нумерация страниц документа и приложений, входящих в состав этого документа, должна быть сквозная.

В тексте документа не допускается:

- ? применять обороты разговорной речи;
- ? применять произвольные словообразования;
- ? применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии;
- ? сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц, и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- ? текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;
- ? каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Оформление библиографии производится в соответствии с ГОСТ. Список использованных источников, как правило, содержит сплошную нумерацию. В начале списка использованных источников указывают Конституцию РФ, законы и подзаконные акты. Монографии, учебники, учебные пособия и статьи, опубликованные в периодической печати, размещают в очередности букв русского алфавита.

При оформлении списка литературы, обязательно указывают автора, название статьи/учебника/монографии, название периодического издания, если это статья, год издания и количество страниц.

Источники на иностранных языках помещаются в список после перечисления литературы, изданной на русском языке, в порядке очередности букв латинского алфавита. Электронные ресурсы оформляются с указанием даты обращения к ним.

#### 11.4. Методические рекомендации преподавателям

Любое занятие начинается с организационного момента. Далее следует краткое вступительное слово преподавателя (2 – 3 минуты), хорошо продуманное, четко сформулированное, яркое по форме, оно играет исключительно важную роль, поскольку в нем

определяются целенаправленность всего занятия, его актуальность, узловые проблемы. Вводное слово должно отвечать определенным требованиям. По содержанию: связь с предшествующей темой, целевая установка; наличие практической значимости для данной аудитории выносимых на обсуждение вопросов. По форме: предельный лаконизм и логическая стройность; эмоционально-психологическая действенность.

Требования к структуризации лекции определяются требованиями обеспечения качества лекций и необходимостью управления этим процессом.

Лекция как элемент образовательного процесса должна включать следующие этапы: формулировку темы лекции; указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение; изложение вводной части; изложение основной части лекции; краткие выводы по каждому из вопросов; заключение; рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Лектор должен сообщить о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, необходимо кратко сформулировать полученные ранее результаты, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала и устанавливается контакт с аудиторией.

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Лектор должен также умело использовать эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т. д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводят обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы слушателей. Оставшееся время используют для ответов на вопросы, задаваемые слушателями, и, по возможности, для дискуссии о содержании лекции.

Содержание лекционного материала должно строго соответствовать содержательной части утвержденной рабочей программы дисциплины «Психология» и обеспечить выполнение следующих функций для данного вида занятия:

- ? информационную (излагает необходимые сведения),
- ? стимулирующую и мотивационную (пробуждает интерес к теме, формирование познавательного интереса к содержанию учебной дисциплины и профессиональной мотивации будущего специалиста, содействие активизации мышления студентов),
- ? воспитывающую (формирование сознательного отношения к процессу обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению профессиональными навыками),
- ? развивающую (дает оценку явлениям, развивает мышление),
- ? ориентирующую (в проблеме, в литературе),
- ? разъясняющую (направленная прежде всего на формирование основных понятий науки),
- ? убеждающую (с акцентом на системе доказательств).

Незаменима лекция и в функции систематизации и структурирования всего массива знаний по данной дисциплине.

Содержание и форма проведения лекционного занятия должны соответствовать требованиям, определяющим качественный уровень образовательного процесса. К ним относятся:

- ? научная обоснованность, информативность и современный научный уровень дидактических материалов, излагаемых в лекции;
- ? методически отработанная и удобная для восприятия последовательность изложения и анализа, четкая структура и логика раскрытия излагаемых вопросов;
- ? глубокая методическая проработка проблемных вопросов лекции, доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- ? яркость изложения, эмоциональность, использование эффективных ораторских приемов - выведение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, изложение доступным и ясным языком, разъяснение вновь вводимых терминов и названий;
- ? вовлечение в познавательный процесс аудитории, активизация мышления слушателей, постановка вопросов для творческой деятельности;
- ? использование технических средств обучения, наглядных пособий, плакатов и по возможности аудиовизуальных дидактических материалов, усиливающих эффективность образовательных технологий.

Краткая характеристика основных видов лекций:

1. Объем и содержание лекции зависят от классификационных признаков лекционного занятия. Существуют следующие признаки классификации лекций:

? по общим целям: учебные, агитационные, воспитывающие, просветительные, развивающие;

? по научному уровню: академические и популярные;

? по дидактическим задачам: вводные, текущие, заключительно-обобщающие, установочные, обзорные, лекции-консультации, лекции-визуализации (с усиленным элементом наглядности);

? по способу изложения материала: бинарные или лекции-дискуссии (диалог двух преподавателей, защищающих разные позиции), проблемные, лекции-конференции.

Вводная лекция читается в начале курса с целью дать студентам общее представление о его содержании, месте в учебном процессе и роли в их будущей практической деятельности. Такая лекция в значительной степени носит популярный характер и читается монологически. На вводной лекции обычно указывается список необходимой для работы литературы, разъясняется, какие вопросы будут изучены на практических занятиях и т. п. Установочная лекция включает изложение целей изучения дисциплины, её актуальность, а также описание организации учебного процесса и требования к студентам по исходному уровню знаний и умений. Кроме того, кратко доводится основное содержание тем рабочей учебной программы, обзор основного материала предмета, даются общие установки на самостоятельное овладение содержанием курса или его части. Лекция такого типа, как правило, носит объяснительный характер, возможно, с использованием демонстрационного материала.

Программная лекция проводится в соответствии с учебной программой курса и является основным типом лекционных занятий. На таких лекциях в рамках бюджета времени, отводимого учебным планом на дисциплину, излагается основное содержание изучаемой дисциплины.

Обзорная лекция представляет собой систематизацию знаний на более высоком уровне.

Такая лекция близка по своему содержанию к установочной, но имеет более информативный характер. На ней преобладает монолог преподавателя, который излагает базовые дефиниции курса, при этом материал представляется в большей степени в расчете на самостоятельную работу студентов.

Итоговая лекция, как правило, завершает изучение курса, обобщает пройденное за весь период. На итоговой лекции выделяются основные идеи курса, показывают, каким

образом можно использовать полученные знания на практике и при изучении других дисциплин. Подводятся итоги изучения дисциплины, показывается ее значение в формировании научного мировоззрения, обсуждаются особенности экзамена по дисциплине.

По методам проведения лекций выделяют традиционные и не традиционные лекции. Определение традиционной лекции соответствует монологическому характеру проведения лекции.

Основным признаком не традиционной (диалоговой) лекции является наличие постоянной обратной связи лектора с аудиторией. В этом случае занятие проводится в форме обсуждения основных положений изучаемого раздела или темы, высказываний различных точек зрения и нахождения правильных решений общими усилиями аудитории и лектора. Диалоговая лекция может быть реализована в форме межпредметной лекции, лекции-беседы, лекции-исследования, лекции-дискуссии или консультации, лекция вдвоем, лекция - пресс-конференция, лекция - провокация (с заранее запланированными ошибками), лекция с разбором конкретных ситуаций и др.

Основы методологии проведения лекции.

1. Начало лекции должно быть проблемным, увлекательным, побуждающим к размышлению.
2. Речь лектора в течение всей лекции должна быть четкой, выразительной, логичной, достаточно громкой, с вариациями тембра и интонаций.
3. Для активизации восприятия излагаемого материала студентами следует использовать различные педагогические приемы - краткость изложения, применение освежающих отступлений, методы наглядной информации и др.
4. Лектор должен широко применять речевые средства активизации внимания, к которым относятся:

- использование литературных образов, цитат, крылатых выражений;
- использование разностильной, экспрессивной лексики;
- художественность изложения: речевые аналоги, контрасты, парадоксы, афоризмы;
- интонационная выразительность: перемена тона, темпа, тембра;
- внутренняя диалогичность.

5. Эффективными педагогическими приемами, позволяющими повысить качество лекционного занятия, могут быть психолого-педагогические средства активизации внимания и интереса - проблемный ввод в лекцию; вопросно-ответный ход рассуждения; рассмотрение проблемных ситуаций в лекции; выделение основных положений; приемы установления первичного контакта; использование личностных установок; доводы от авторитета, от личности; - опора на контрольные группы для обратной связи; укрепление рабочих контактов на всех этапах чтения лекции.

Для мобилизации внимания слушателей лекции применяют также следующие приемы - прием новизны; прием взаимодействия интересов; прием персонификации; прием соучастия.

6. К аудиовизуальным средствам активизации внимания, памяти, интереса относятся структурно-логические схемы; таблицы, графики; картины, плакаты; видеофильмы и презентации; звукозаписи.

7. Внимание аудитории лектор должен не только завоевать, но и удержать.

Для этого можно рекомендовать:

- не доказывать очевидного и не опровергать невероятного;
- не доказывать большего, когда можно ограничиться меньшим;
- отбросить все посредственные и ненадежные выводы;
- не спорить против несомненных доказательств и верных мыслей противника;
- не договаривать, когда факты говорят за себя;
- главное - избегать однообразия.

8. Не рекомендуется заискивать перед аудиторией и не говорить с нею свысока.
9. Лектор влияет на аудиторию и своим внешним видом - одеждой, прической, которые должны быть аккуратными, чистыми, современными.
10. Жесты и мимика должны иметь смысл, должны быть в согласии со значением слов и чувством говорящего.

Особенности обсуждения вопросов на практическом занятии.

Порядок обсуждения вопросов плана может быть самый разнообразный: он зависит от формы семинара и тех целей, которые ставятся перед данным занятием. Обычная структура практического занятия включает:

- ? выступления по основному вопросу;
- ? вопросы выступающему;
- ? анализ теоретических и методических достоинств и недостатков выступления, дополнения и замечания по нему;
- ? заключительное слово основного выступающего в связи с замечаниями и дополнениями;
- ? заключительное слово преподавателя.

Выступление докладчика на практическом занятии

Большинство преподавателей требует, чтобы студент выступал свободно, не был прикован к конспекту. И это вполне оправдано. Скованность конспектом проистекает обычно из-за того, что плохо продумана структура выступления, недостаточна развита устная речь, материал переписан из учебника. Любая из приведенных причин говорит о поверхностной или просто недобросовестной подготовке к семинару.

В создании творческой атмосферы значительную роль играет содержание и форма выступлений. Чем интереснее, оригинальнее доклад, тем больше он привлекает студентов, вызывает с их стороны желание принять участие в обсуждении, высказать свою точку зрения, свое мнение. Дословное воспроизведение в докладе (выступлении) содержания учебного пособия, прослушанной лекции, монотонное чтение конспекта неизбежно вызовет скуку, убивает интерес к предстоящему обсуждению вопроса.

Важно научить студента во время выступления поддерживать постоянную связь с аудиторией, реагировать на реплики, вопросы, замечания, не теряясь при этом. Это требует значительных усилий воли и привычки. Выступающий должен обращаться к аудитории, а не к руководителю семинара, поддерживать зрительную связь со студентами, а не смотреть в потолок или по сторонам, что свидетельствует о неуверенности оратора и боязни аудитории. Поэтому важен анализ не только содержания выступления, но и его формы, дикции, поведения докладчика на кафедре, навыков общения с аудиторией.

Во время доклада студента преподавателю, за редким исключением, не следует вмешиваться с замечаниями и поправками. Единственно, что допустимо, это тактично, вполголоса сделанная поправка неправильно произнесенного слова, поставленного ударения.

В каких случаях можно и нужно вмешаться в речь выступающего студента? Прежде всего, тогда, когда докладчик явно уходит от обсуждаемого вопроса, говорит не по теме, не по существу или исходит из неверных позиций, допускает искажение действительности. Можно прервать докладчика и тогда, если он повторяется и никак не может закончить выступление. Однако, по нашему мнению, гораздо лучше, если не сам преподаватель, а другие участники семинара сделают это с помощью реплики, вопроса выступающему. И это следует поощрять, в определенных рамках, разумеется. Замечания, поправки, осуждение, идущие непосредственно от студентов, нередко оказываются более действенными, и это необходимо учитывать.

Обстановка в аудитории во время заслушивания доклада или основного выступления постоянно находится в сфере внимания руководителя, заботящегося о том, чтобы держать практическое занятие в «рабочем состоянии». Бывает и так, что кто-то украдкой продолжает читать книгу или готовится к очередному вопросу; другой же сидит тихо, но мысли его далеки от темы. Можно, конечно, приостановить выступающего, сделать заме-

чание нарушителям порядка, а невнимательному предложить повторить только что сказанное. Однако такая мера способна разрушить творческую атмосферу семинарского занятия, и к ней следует прибегать лишь в крайних случаях. Лучше всего после доклада или выступления предоставить слово нарушителям нормальной работы занятия, чтобы они предстали перед группой в неприглядном виде, умело усугубив неловкое положение соответствующими комментариями. Такой прием действен и запоминается надолго. Необходимо научить студентов слушать выступающего с карандашом в руках и фиксировать у себя мысли и замечания по выступлениям. Приучить к этому студентов – дело непростое, и поэтому в первое время полезно после выступления очередного докладчика обратиться к двум-трем студентам с предложением зачитать замечания, которые он внес в свою тетрадь.

На занятии важно, чтобы не только выступающий искал контакты с аудиторией, но и студенты стремились к такому контакту, выражали внимание и заинтересованность к выступлению, следовали правилу древнего мудреца: «Слушая, смотри на того, кого слушаешь». Данному правилу следует и сам преподаватель (в то же время, не теряя из вида всю группу), по возможности ни словом, ни мимикой не раскрывая до поры до времени своего отношения к слабым местам выступления, чтобы не вызвать замешательства студента. Удачные же моменты выступления не вредно поощрять взглядом, кивком. Вопросы к выступающему задают, прежде всего, студенты, а не преподаватель, к чему их следует поощрять. Необходимо требовать, чтобы вопросы были существенными, связанными с содержанием обсуждаемой темы, точно сформулированными. Вопросы к докладчику, их содержательность и количество в значительной мере характеризуют качество выступления, степень интереса к нему, подготовленность остальных участников семинара, уровень их активности.

Ответы докладчика в полной мере отражают, во-первых, насколько хорошо осмыслен дополнительный материал, свободно ли он владеет им, как глубоко осознано методологическое значение обсуждаемой проблемы в познании и практической деятельности. Во-вторых, в реакции студента на вопросы проявляются определенные психологические качества его личности: быстрота мыслительной ориентировки, самообладание, волевая собранность, выдержка, самостоятельность, решительность и т. д.

Отвечая на вопросы, докладчик внимательно прослушивает вопрос, отвечает, обосновывая истинность сказанного не ссылкой на авторитет мыслителя, сформулировавшего истину, а прежде всего по существу самой проблемы. Вопросы, возникающие в процессе семинара, по возможности должны разрешаться самими студентами. Только в крайнем случае эту задачу берет на себя преподаватель.

После того как вопросы студентов и преподавателя к докладчику исчерпаны, можно переходить к обсуждению теоретических и методических достоинств и недостатков доклада, а также и ответов докладчика на заданные вопросы.

Особенности проведения дискуссии

Дискуссия может быть запланированной или возникнуть в результате опроса или изложения нового материала. Дискуссия на практическом занятии предполагает столкновение мнений в процессе исследования, обсуждения проблемы, и только в этом качестве она может быть приемлема на практическом занятии. Иногда дискуссия возникает спонтанно, стихийно, в результате того, что выступающий неточно, ошибочно сформулировал ту или иную мысль, или же у кого-то из присутствующих сложилась иная точка зрения по данному вопросу. Чаще всего дискуссии продумываются преподавателем заранее. Преподаватель может побудить студентов к дискуссии и непосредственно, если ошибка в выступлении студента не была замечена или была недостаточной, неубедительной, уязвимой аргументация того или иного вопроса.

Исключительно важную роль в организации дискуссии играют правильно и вовремя поставленные вопросы (заранее продуманные или сформулированные по ходу занятия), которые преподаватель в соответствующие моменты без нажима предлагает аудитории,

чтобы вызвать столкновение мнений или, напротив несколько приглушить страсти в ходе развернувшейся дискуссии. По своему характеру вопросы могут быть уточняющими, встречными, наводящими; другая категория вопросов может быть определена как казусная, она содержит обычно кажущееся или действительное противоречие.

Для руководителя практическим занятием проверенным и оправдавшим себя является правило: как можно меньше говорить самому и как можно больше побуждать к этому студентов. Эрудицию и знания преподаватель показывает на лекциях и консультациях, на практических занятиях же его подготовленность проявляется в умении обеспечить высокий уровень обсуждения теоретических проблем, в глубоком анализе изучаемого материала.

**Окончание практического занятия**

Заключительное слово преподавателя обуславливается содержанием занятия, уровнем обсуждения теоретических проблем, активностью студентов. Оно может быть произнесено как после обсуждения отдельного вопроса, так и по итогам занятия в целом. Если вопрос обсужден обстоятельно, ошибок не было допущено, то не всегда есть необходимость сразу же подводить итоги, это можно сделать и в конце семинара.

В завершении занятия, подводя итоги, преподаватель оценивает уровень обсуждения вопросов в целом, лаконично подчеркивает существо обсуждаемых проблем, их теоретическое и методологическое значение, углубляет то, что, по его мнению, освещено недостаточно глубоко, характеризует и оценивает сильные и слабые стороны выступлений, не забывая отметить яркую и самостоятельную мысль кого-либо из студентов, советует ознакомиться с дополнительной литературой. Желательно, чтобы заключительное слово не превышало 7 – 8 минут: язык его должен быть строгим, мысль предельно сжата; будучи оценочным, оно, в то же время не должно содержать назиданий и поучений.

Исходя из воспитательных задач практического занятия, выступая с частным или общим заключением, оценивая мысли, высказанные студентами, преподаватель проявляет необходимый такт, тонко соотносится с индивидуальными особенностями студентов, принимавших участие в работе, используя, таким образом, заключение как средство воспитания.