

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

31 августа 2020 г.



Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Иванов Константин Юрьевич, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания**

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2019

<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 style="text-align: center;">Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	---

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины являются приобретение и практическое применение теоретических знаний в сфере стандартизации, и управления качеством услуг гостиниц и других средств размещения; приобрести умение свободно ориентироваться в многообразии методов управления качеством гостиничных услуг.

Задачами дисциплины являются:

- освоение понятийного аппарата курса;
- освоение подходов и методов управления качеством гостиничных услуг;
- освоение технологий сертификации гостиничных услуг;
- приобретение умений и навыков разработки внутренних стандартов на гостиничные услуги;
- освоение методов и инструментов контроля качества гостиничных услуг.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Стандартизация и сертификация:

Знания: ключевые понятия и определения, являющиеся терминологической базой дисциплины «Стандартизация и сертификация»; сущность различных подходов к понятиям «качество», «качество услуг», «качество обслуживания»; основные положения национальных стандартов, содержащие требования к качеству гостиничных услуг; классификацию стандартов на гостиничные услуги; технологии и схемы сертификации гостиничных услуг.

Умения: интерпретировать стандарты на туристские услуги; классифицировать положения стандартов по различным признакам; формулировать определения основных понятий, усвоенных в результате изучения соответствующих дисциплин; сертифицировать гостиничные услуги.

Навыки: обобщения и интерпретации изученного материала, принятия управленческих решений.

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	ПКР-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПКР-6.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ПКР-6.2 Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. 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:

4 зачетные единицы (144 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 6
Контактная работа	48	48,15
Аудиторные занятия (всего):	48	48
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические (ПЗ) и семинарские (С)	32	32
Самостоятельная работа (всего)	51	51
Экзамен (при наличии)	45	45
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

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/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	Раздел 1 Технологии работы служб гостиницы Контактные и бесконтактные службы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба, служба питания и напитков.	2		6		10	18	ПК1
2	6	Раздел 2 Качество гостиничных услуг: сущность и специфика. Понятия и определения. Характеристики и показатели качества услуг. Факторы, влияющие на качество услуг.	4		8		7	19	
3	6	Раздел 3 Национальные стандарты на гостиничные услуги. Правила разработки и внедрения стандартов. Основные положения стандартов	4		4		8	16	
4	6	Раздел 4 Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг. Инструменты контроля качества услуг: стандарты и научные методы. Методы оценки качества услуг, классификация, особенности	4		8		7	19	ПК2

№ 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/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		применения. Национальные индексы удовлетворенности потребителей. Индексный метод. Модель разрывов GAP							
5	6	Раздел 5 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса Функциональные и технические стандарты. Внедрение системы управления качеством услуг.	2		6		19	72	
6	6	Экзамен						45	ЭК
7		Всего:	16		32		51	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 32 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	6	РАЗДЕЛ 1 Технологии работы служб гостиницы	Контактные и бесконтактные службы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба, служба питания и напитков	6
2	6	РАЗДЕЛ 2 Качество гостиничных услуг: сущность и специфика.	Понятия и определения. Характеристики и показатели качества услуг. Факторы, влияющие на качество услуг	8
3	6	РАЗДЕЛ 3 Национальные стандарты на гостиничные услуги.	Правила разработки и внедрения стандартов. Основные положения стандартов	4
4	6	РАЗДЕЛ 4 Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.	Инструменты контроля качества услуг: стандарты и научные методы. Методы оценки качества услуг, классификация, особенности применения. Национальные индексы удовлетворенности потребителей. Индексный метод. Модель разрывов GAP	8
5	6	РАЗДЕЛ 5 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Функциональные и технические стандарты. Внедрение системы управления качеством услуг.	6
ВСЕГО:				32 / 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классическими лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 5 разделов, представляющих собой логически заверченный объем учебной информации. 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.

В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 5 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. 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.

В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок.

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	6	РАЗДЕЛ 1 Технологии работы служб гостиницы	Конспектирование статей в журналах по гостиничной тематике, подготовка докладов Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: 2013, Академия Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. – М: 2010, Академия. Стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М.: 2012, МИИТ	10
2	6	РАЗДЕЛ 2 Качество гостиничных услуг: сущность и специфика.	Составить словарь профессиональных терминов, сделать конспект и анализ основных подходов к управлению качеством Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: 2013, Академия Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. – М: 2010, Академия. Стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М.: 2012, МИИТ	7
3	6	РАЗДЕЛ 3 Национальные стандарты на гостиничные услуги.	Конспектирование основных положений стандартов и сдача на проверку с целью формирования навыков аналитической работы и критичности мышления. Подготовка к тестированию ГОСТ Р 54606 – 2011 ГОСТ Р 51185-2008 Система классификации гостиниц и других средств размещения	8
4	6	РАЗДЕЛ 4 Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.	В соответствии с индивидуальным заданием, рассчитать индекс удовлетворенности качеством гостиничных услуг; разработать модель разрывов GAP для конкретной гостиницы Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: 2013, Академия Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. – М: 2010, Академия. Стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М.: 2012, МИИТ	7
5	6	РАЗДЕЛ 5 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	В соответствии с индивидуальным заданием, разработать функциональные и технические стандарты для гостиницы Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: 2013, Академия Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. – М: 2010, Академия. Стандартизация и сертификация: Учебное пособие. – М.: 2012, МИИТ	19
ВСЕГО:				51

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	Управление качеством в туризме. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие. 284 с.	Баумгартен Л.В.	М.: КноРус, 2015. Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=53302 — Загл. с экрана., 20105	1-5
2	Организация средств размещения	Иванов К.Ю.	Кафедральная библиотека, 2010	1-5
3	Стандартизация и сертификация: Учебное пособие	Иванов К.Ю.	Кафедральная библиотека, 2012	1-5

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
4	Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие. 368 с.	Дехтярь, Г.М	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=1059 — Загл. с экрана., 2009	1-5
5	Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие. 376 с.	Еланцева, О.П	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=20238 — Загл. с экрана., 2012	1-5
6	Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. 131 с.	Тимофеева, Е.С	Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=63849 — Загл. с экрана., 2009	1-5
7	Международные	Тимофеева,	Электрон.дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ., 2009	1-5

	стандарты и сертификация услуг в туризме: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие. 126 с..	Е.С.		
8	Журналы «Гостиничное дело», «Стандарты и качество»		2009	1-5

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

Официальные сайты организаций, регулирующих деятельность предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии:

www.russiatourism.ru;

www.gost.ru;

www.gaudeamus.omskcity.com;

www.kpms.ru;

www.edu.ru

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

Реализация программы дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» требует наличия: технических средств обучения: компьютерное и мультимедийное оборудование; доступность к сети Интернет.

<http://paradeofhotels.ru/> - журнал для специалистов в сфере гостиничного бизнеса

<http://tourbus.ru/> - периодическое издание для профессионалов турбизнеса

<http://www.gks.ru/> - официальный сайт Федеральной службы статистики

<http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://www.prohotel.ru/> - портал про гостиничный бизнес

<http://www.hotelline.ru/> - портал гостиничного бизнеса

<http://www.library.ru/> - информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи.

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

Реализация программы дисциплины требует наличия программного обеспечения:

1. Microsoft Office,

2. Microsoft Power Point.

Для тестирования студентов программы «Конструктор тестов» (оболочка AST).

Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения: оснащение аудиторий мультимедийной аппаратурой.

Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины:

компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice не ниже MicrosoftOffice 2007 (2013).

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

изучении дисциплины студенты должны посещать аудиторные занятия: активно работать на лекциях и семинарах, выполнять рекомендации преподавателя.

Для освоения дисциплины в полном объеме необходимо использовать учебную литературу, указанную преподавателем, а также учебно-методические разработки коллектива кафедры «Сервис и туризм»

Важно овладеть навыками научно-исследовательского подхода к изучаемому материалу, творчески использовать многообразные формы обучения. Здесь по-прежнему велика роль самообразования, самоорганизации и самомобилизации для преодоления познавательных трудностей. Студент должен сам многое постичь, многому самостоятельно научиться, опираясь на имеющиеся приёмы организации и планирования своего времени и труда. Лекция требует от студенческой аудитории максимальной мобилизации внимания, сосредоточения, терпения, мыслительной активности и самостоятельной познавательной деятельности.

На лекции студент должен сам многое постичь, многому самостоятельно научиться, опираясь на имеющиеся приёмы организации и планирования своего времени и труда. Лекции материализуются в конспекте, т.е. в своеобразном продукте самостоятельной работы студента. От того, насколько высоко качество этого продукта, зависит и глубина понимания изучаемого материала, и характер ответов на экзамене, и, следовательно, уверенность в собственных возможностях, способностях, умениях.

Заведите для каждой дисциплины отдельную тетрадь. Ведите конспекты аккуратно: целесообразно каждую новую лекцию начинать записывать с новой страницы, это обеспечит ориентирование в записях, особенно если их много.

Обязательно оставляйте широкие поля (до ? страницы) в тетради; на них удобно делать пометки, дополнительные записи, вставки формул, цифр, материалов статистики, уточнять категории, отмечать новые факты.

Старайтесь отработать конспект каждой лекции: уточните цифры, термины, формулы, выводы, сделанные на полях пометки. Эта дополнительная работа позволяет глубже осмыслить и лучше воспринять и запомнить изложенное в тетради, лучше подготовиться к контрольной или курсовой работе, к семинару, зачёту или экзамену.

Храните конспекты лекций после сданных зачётов и экзаменов, т.к. они содержат много ценной информации, необходимость в которой может возникнуть при изучении родственных дисциплин, когда понадобится что-то вспомнить или уточнить.

Помните на протяжении всей учёбы в высшей школе, что творческий потенциал студента изначально проявляется в его умении профессионально работать на лекциях.

Большое значение для усвоения материала играет работа студентов с рекомендуемой литературой. Грамотная, эффективная самостоятельная работа над книгой предполагает соблюдение очерёдности изучения литературы и определённые приёмы чтения книг и статей. Чтение учебника становится результативным, если вы читаете весь материал раздела с начала и не бросаете главу, параграф или раздел недочитанными. Если учебник или научный труд читается от случая к случаю, без системы, хаотично, пользы от этого будет мало, а время уйдёт безвозвратно.

Существуют два метода работы с источниками: сплошное и выборочное чтение.

Сплошное чтение обязательно для студента при изучении учебника, глав монографии или статьи, т.е. того, что имеет учебное значение. Как правило, здесь требуется повторное чтение, для того, чтобы понять написанное, а не только «зазубрить».

Выборочное чтение дополняет сплошное чтение и применяется при поиске

дополнительных, уточняющих необходимых сведений в словарях, энциклопедиях, иных справочных изданиях. Этот метод крайне важен для повторения изученного материала и его закрепления, особенно при подготовке к экзаменам или зачётам.

Самый важный итог и результат вашей самостоятельной работы с литературой – это появление и постепенное формирование собственной позиции, основанной на точном знании категории или процесса, а не потому, что «так кажется».

В процессе подготовки к семинарам студент может пользоваться различными источниками. К главным из них относятся: учебная программа, лекции по соответствующей теме, учебники и учебные пособия, планы семинарских занятий.

Приступая к подготовке к семинару по конкретной теме, студент должен подробно изучить соответствующий раздел программы курса, где в самом сжатом виде определены основные вопросы, дана их последовательность, а также указана рекомендуемая учебная литература (основная и дополнительная). После этой подготовительной работы следует повторить материал лекции и прочитать планы семинарских занятий.

Продолжение самостоятельной работы заключается в изучении темы семинара по учебникам и учебным пособиям. Студент обязательно должен пользоваться наряду с лекционным материалом учебниками и пособиями. Это важно и необходимо, так как в них ряд вопросов раскрыт более подробно, чем в лекции. Кроме того, лекция – это не пересказ учебника, поэтому эти два источника расширяют кругозор, пополняют базу знаний.

Придерживайтесь списка рекомендуемой литературы, так как он соответствует программе вашего курса. Наряду с основным материалом при подготовке к семинару можно пользоваться дополнительными источниками: специальной научной, научно-популярной, справочной. Публицистической литературой, а также материалами, размещенными в глобальной сети Интернет. Это определяющий этап самостоятельной работы. Студенту предстоит также поиск по каждой теме статей в научных журналах. Публикуемые в периодической печати статьи и сообщения содержат чётко и профессионально скомпонованный теоретический материал, отличаются оперативностью информации, обилием новых фактов и цифровых данных. При изучении материалов периодики обратите внимание на последние события, используйте актуальные фактические данные и статистические обзоры.

Завершающий этап подготовки к семинарам заключается в ответах на вопросы для самопроверки и выполнении тестовых заданий, которые помогут правильно осмыслить изученный материал и проверить приобретённые знания.

Если пройдены все этапы самостоятельной работы, то на семинаре студент сможет углубить понимание темы, задавая содержательные вопросы, отвечая на контрольные вопросы и вопросы других студентов, участвуя в дискуссии по различным научным проблемам, решая задачи и выполняя упражнения, готовя доклады и принимая участие в их обсуждении.

Одной из форм самостоятельной работы при подготовке к семинару является написание докладов. В докладе рассматриваются вопросы, выходящие за рамки учебного плана и представляющие не только учебный, но и научный интерес. Тему доклада следует предварительно согласовать с преподавателем.

Для доклада общепринятой является следующая форма: выступление, где обосновывается актуальность избранной темы, формулируется цель сообщения, которое состоит из: основная часть, включающая постановку проблемы и раскрытие путей её исследования; заключение, в котором формулируются выводы.

Вполне уместно при подготовке доклада высказывание студентом своего мнения, показ особенностей своего подхода к анализу излагаемой проблемы.

Своевременная подготовка на постоянной основе к занятиям обеспечит высокие результаты студентов при прохождении точек промежуточного и текущего контроля.

Основными формами проверки ваших знаний в вузе являются курсовые работы (если они

предусмотрены учебным планом), зачёты и экзамены.

Работа на зачёте и экзамене строится согласно регламенту высшей школы: студент получает экзаменационный билет, по вопросам которого готовится отвечать.

Принципиальное отличие зачёта от экзамена состоит лишь в том, что по результатам первого выставляется «зачёт» или «незачёт», а второго – оценка от «неудовлетворительно» до «отлично». Поэтому правила, порядок и методика подготовки к этому виду контроля знаний одинаковы.

Студенту следует знать и помнить, что в процессе экзаменов происходит проверка и оценка не только объёма и качества усвоения предмета в рамках учебной программы, но и умения применять полученные знания на практике.

Информатизация различных сфер человеческой деятельности, в том числе образования, вносит сегодня существенные изменения в организацию учебного процесса и самостоятельную работу студентов.

Информатизация – это глобальный процесс производства и использования ценнейшего ресурса – информации, основывающейся на широком внедрении информационных технологий. Под информационными технологиями понимается совокупность методов и средств сбора, переработки, хранения и передачи информации, расширяющих и углубляющих знания людей. Поскольку указанные технологии включают в себя компьютерные и телекоммуникационные средства, их часто называют новыми информационными технологиями. Лидирующие позиции в системе телекоммуникационных технологий занимает Интернет.

Отличительной чертой информатизации образования является применение информационных технологий в процессе обучения студентов. Арсенал средств новых информатизационных технологий обширен.

В стандартном обучении информационные технологии используются не только для углубления знаний студентов, но и для их межсессионного контроля. Важной его формой стало компьютерное тестирование студентов, определяющее степень их подготовленности к экзаменам и зачётам. Для успешного прохождения этого тестирования студентам следует использовать возможности предварительного самоконтроля для самооценки полученных знаний, в том числе и с помощью банков тестовых заданий в компьютерных классах.