

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра СТ
Заведующий кафедрой СТ



И.В. Федякин

16 сентября 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

16 сентября 2020 г.



Кафедра «Экономика транспортной инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

Автор Глазков Владимир Николаевич, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Технология и организация сервиса и туристического обслуживания
туристов на железнодорожном транспорте**

Направление подготовки:	43.03.02 – Туризм
Профиль:	Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2020

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой  И.В. Федякин
--	--

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 314524
Подписал: Заведующий кафедрой Федякин Иван Владимирович
Дата: 31.08.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения учебной дисциплины – создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания на железнодорожном транспорте, возможностях оказания услуг в на пассажирских ж/д перевозках. Задачами дисциплины являются изучение студентами системы сервиса на пассажирских ж/д перевозках, а также изучение особенностей обслуживания на ж/д транспорте.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Технология и организация сервиса и туристического обслуживания туристов на железнодорожном транспорте" 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. Инвестиционный анализ в индустрии туризма и гостеприимства:

Знания:

Умения:

Навыки:

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-3 Готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы;	ПКР-3.1 Обеспечивает руководство процессом проектирования и реализации проектов в туристской деятельности. ПКР-3.2 Обеспечивает распределение полномочий. ПКР-3.3 Обеспечивает материально-техническое обеспечение деятельности туристской организации.
2	ПКР-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности;	ПКР-7.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы. ПКР-7.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. ПКР-7.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. ПКР-7.4 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.
3	ПКР-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг.	ПКР-8.1 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов. ПКР-8.2 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой. ПКР-8.3 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

6 зачетных единиц (216 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 7	Семестр 8
Контактная работа	92	38,15	54,15
Аудиторные занятия (всего):	92	38	54
В том числе:			
лекции (Л)	32	12	20
практические (ПЗ) и семинарские (С)	60	26	34
Самостоятельная работа (всего)	124	70	54
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	216	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	6.0	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2	ПК1
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО	ЗаО

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	7	Раздел 1 Структурная реформа на автомобильном транспорте – основа развития сервисных и туристических услуг и коммерческой деятельности. Основные термины и определения сервиса на транспорте. Принципы и задачи современного транспортного сервиса в пассажирских и грузовых перевозках.	12		26		70	108	ПК1, Опрос, тесты
2	7	Раздел 2 Промежуточная аттестация						0	ЗаО
3	8	Раздел 3 Понятие о графике движения классификация графиков движения. Технология подготовки пассажирских транспортных средств к рейсу. Организация работы пассажирских станций.	7		5		17	29	ПК1, Опрос, тесты
4	8	Раздел 4 Организация сервисного обслуживания пассажиров на автомобильном транспорте.	13		29		37	79	Опрос, тесты ПА

№ 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
		Транспорт на рынке услуг. Особенности автомобильных пассажирских маршрутов. Основные задачи и функции системы фирменного транс-портного обслуживания (СФТО).							
5	8	Раздел 5 Промежуточная аттестация						0	ЗаО
6		Всего:	32		60		124	216	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 60 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	7	РАЗДЕЛ 1 Структурная реформа на автомобильном транспорте	Транспортный продукт, товар, услуга. Уровни продукта	13
2	7	РАЗДЕЛ 1 Структурная реформа на автомобильном транспорте	Структурная реформа на автомобильном транспорте.	13
3	8	РАЗДЕЛ 3 Понятие о графике движения	Организация прокладки пассажирских, туристских и специализированных маршрутов на графике движения	5
4	8	РАЗДЕЛ 4 Организация сервисного обслуживания пассажиров	Сегментация рынка в пассажирских перевозках. Разработка анкет по выбору массовых платежеспособных сегментов пассажиропотока для сервисного обслуживания	19
5	8	РАЗДЕЛ 4 Организация сервисного обслуживания пассажиров	Понятие сервис-центра, разработка структуры сервис-центра (СЦ) и основных функций отделов сервис-центра. Расчет экономических показателей работы сервис-центра при оказании услуг на автомобильных вокзалах.	5
6	8	РАЗДЕЛ 4 Организация сервисного обслуживания пассажиров	Организация сервисного обслуживания пассажиров в дальнейшем сообщении. Организация сервисного обслуживания в пригородных перевозках	5
ВСЕГО:				60/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы предусмотрены учебным планом.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Проведение практических занятий с помощью приглашенных сотрудников транспортных компаний. Деловые игры пассажиров и сотрудников вокзалов и автопредприятий.

В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (технология сотворчества, работа по индивидуальной профессионально-личностной образовательной карте, круглые столы, семинар-дискуссия, деловая игра, разбор конкретных ситуаций презентации докладов с широким обсуждением в группе, конкурсы, защита творческих работ) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

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	7	РАЗДЕЛ 1 Структурная реформа на автомобильном транспорте	Работа с литературой по вопросам структурной реформы на автомобильном транспорте, Стратегии развития автомобильного транспорта в Российской Федерации до 2030 года, качества автомобильных перевозок, обобщение полученных результатов	70
2	8	РАЗДЕЛ 3 Понятие о графике движения	Работа с литературой по вопросам деятельности ОАО «Федеральная пассажирская компания» (ОАО «ФПК»), организации и управления пассажирскими перевозками, работой пассажирских станций; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе) и работа с нормативными документами и законодательной базой, обобщение полученных результатов	17
3	8	РАЗДЕЛ 4 Организация сервисного обслуживания пассажиров	Работа с литературой по вопросам сегментации транспортного рынка, организации питания пассажиров, взаимодействия различных видов транспорта при обслуживании пассажиров, интермодальных перевозок грузов, поиск и обзор публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору	37
ВСЕГО:				124

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	Стратегия развития автомобильного транспорта Российской Федерации до 2030 г.	Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.06.2008 г., №877-р.	М., 2008	Все разделы
2	Организация сервиса и туристического обслуживания на транспорте	Глазков В.Н.	М., 2006	Все разделы
3	Сервис на транспорте	Иловайский Н.Д., Киселев А.Н.	М., 2003	Все разделы
4	Автомобильный транспорт	Гл. ред. Конарев Н.С.	М., 2003	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
5	Организация автомобильных пассажирских перевозок	Авдоевский А.А. и др.	М., 2008	Все разделы
6	Технология и организация перевозок на транспорте	Гоманков Ф.С.	М., 1994	Все разделы

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

http://www.mintrans.ru/documents/detail.php?ELEMENT_ID=13009

<http://rzd.ru/>

http://rzd.ru/enterprise/public/rzd?STRUCTURE_ID=5010&layer_id=5040&refererLayerId=5039&id=3264

<http://pass.rzd.ru/>

http://pass.rzd.ru/static/public/pass?STRUCTURE_ID=5161

http://pass.rzd.ru/static/public/pass?STRUCTURE_ID=5214

http://ticket.rzd.ru/static/public/ticket?STRUCTURE_ID=2

<http://moscow-paris.ru/fpk.html>

http://moscow-paris.ru/moscow_nice.html

<http://v-yakunin.livejournal.com/21086.html>

<http://www.rzdtour.com/>

<http://tourinfo.ru/about/history/art/43616/>

<http://turist.rbc.ru/article/26/04/2011/245263>

<http://travel.ria.ru/opinion/20130304/227320462.html>

http://gruzi-service.ru/transport_i_turizm-15.html

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий требуется:

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сетям INTERNET и INTRANET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской
3. Система тестового контроля АСТ.
4. Методический кабинет кафедры с книжным фондом
- 5 Электронная версия дисциплины.
6. Для проведения практических занятий необходима мультимедийная аудитория с доской.

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

При изучении дисциплины используется лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором и экраном. Для каждой лекции готовится презентация. Реализация программы дисциплины требует наличия программного обеспечения:

1. Microsoft Office,
2. Microsoft Power Point.

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

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.

1.1. 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;
- подготовке к экзамену;
- развитию и укреплению 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 оформление 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.).

1.2. 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.

1.2.1 Рекомендации к решению кейс задач.

При обсуждении кейсов основное внимание уделяется критическому анализу и последующему логическому развитию полученных результатов.

Решение считается удовлетворительным, если оно приводит к устранению серьезных проблем и, скорее всего, может быть успешно реализовано на практике.

Рекомендации по анализу кейсов

1. Прочитайте кейс, чтобы получить общее представление о ситуации и на какие вопросы вам предстоит отвечать. Вопросы рекомендуется выписать, чтобы они были перед глазами.
2. Прочитайте кейс ещё раз и внимательно изучите его содержание, выписывая факты и цифры напротив поставленных вопросов
3. Проведите поиск дополнительной информации.
4. Разработайте схему решения поставленной в кейсе проблемы, включающую альтернативные варианты. Разработайте, как минимум, два варианта действий. Обсудите их в подгруппе. По каждой из них рассмотрите возможные угрозы (риски), которые могут помешать реализации альтернативы. Если решение единогласно не принято, то окончательно его принимает модератор. Решение будет обоснованным, если оно подтверждается экспериментально или другими достоверными источниками.
5. Объясните, как принятое решение будет реализовано. Разработайте программу реализации, включающей основные мероприятия, систему контроля и маркетинговую или экономическую эффективность.

При изучении проблемы, поставленной в кейсе, можно использовать следующие методы группового обсуждения:

- мозговая атака;
- морфологический анализ;
- синектический анализ.

Правила мозговой атаки:

1. Любая возникшая идея, неважно, насколько она осуществима, должна быть выслушана.

2. Любой может высказать одну или несколько идей одновременно, чтобы не заблокировать свою фантазию.
3. Остальные члены группы должны воздерживаться от критики в адрес выступающего с идеей.
4. После того, как идеи высказали все члены группы, происходит их последовательное обсуждение и выработка общего решения.
5. Несогласный с общим решением имеет право выступить с особым мнением на этапе защиты темы.

Правила морфологического анализа:

1. Рассматриваемая проблема раскладывается на ряд системных элементов.
2. Элементы, выделенные для анализа, распределяются между участниками обсуждения.
3. Предлагаемые поэлементные решения состыковываются в единую логическую цепочку или представляются в виде матрицы решений.
4. Обсуждается в целом предлагаемое решение проблемы, а в случае необходимости выбора альтернативы или ранжирования используется метод парного сравнения.
5. Согласованное решение с учетом возможных корректировок представляется для обсуждения по окончании работы над темой занятий.

Правила синектического анализа:

1. Модератор подгруппы представляет проблему.
2. Проблема анализируется с использованием либо мозговой атаки, либо морфологического метода.
3. Делается попытка вспомнить и привлечь к рассмотрению данной темы известные аналоги и проанализировать, каким образом решались там похожие проблемы.
4. Спроецировать известные наличные решения на решение поставленной цели.
5. Окончательно сформулировать мнение подгруппы для доклада результатов по итогам работы над темой.

При работе в подгруппе (команде) каждому участнику рекомендуется придерживаться следующих правил:

- активно принимать участие в высказывании идей и обсуждении;
- терпимо относиться к мнениям других участников;
- не прерывать говорящего, давать ему возможность полностью высказаться;
- не повторяться вслух;
- не манипулировать неточными или неверными сведениями для того, чтобы приняли Вашу точку зрения;
- помнить, что все участники имеют равные права;
- не навязывать своего мнения другим;
- четко формулировать свое окончательное мнение (устно или письменно).

Представление результатов работы с кейсом

Для представления результатов рекомендуется подготовить на одной странице резюме в виде выводов (текст, графики, таблицы).

Выступление модератора должно быть в пределах 10 минут, а предварительно на доске записываются основные результаты работы.

Остальные подгруппы выступают слушателями и оппонентами докладчика, а затем оценивают доклад модератора.

Обсуждение темы заканчивается подведением итогов преподавателем.

А. Письменный отчет

Отчёт состоит из содержания кейса, анализа доступных дополнительных данных, решения, выводов и приложений (при необходимости). Все посторонние источники должны иметь ссылки.

Если проводились полевые исследования или экспертные оценки, то они должны статистически обработаны и иметь графическую иллюстрацию.

Нужно иметь в виду, что письменный отчет оценивается не только по содержанию, но и

по дизайну – как оформлены таблицы, графики и пр.

Отчёт по кейсу оформляется в электронном виде и пересылается преподавателю

Б. Устная презентация результатов работы с кейсом

Устную презентацию делает или модератор подгруппы или по его поручению любой её участник. Члены подгруппы должны прийти к согласию по поводу того, какие тезисы должен сделать их докладчик. При докладе рекомендуется использовать технические средства – мультимедийный проектор с компьютером. Проверьте, хорошо ли видно содержание слайдов, не перенасыщены ли они информацией.

Начинать презентацию нужно с постановки целей, выделения проблемы, а также какие вопросы будут рассмотрены в ходе презентации.

1.2.2. 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.

2. 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.

2.1. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание 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 возвратиться 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.

2.2. 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.

2.3. Методические рекомендации по подготовке доклада

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.

2.4 Методические рекомендации по выполнению письменных работ в рамках самостоятельной работы

К выполнению письменных работ в рамках любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующей темы (раздела, подраздела).

При выполнении письменных работ в рамках самостоятельных работ необходимо соблюдать следующие общие требования:

- при написании опорного конспекта, письменных ответов на вопросы и т.п. текст не должен дословно повторять текст учебника (учебного пособия), Интернет-ресурса или инструкции;
- текст необходимо писать грамотно, разборчиво;
- графический материал оформлять в соответствии с ГОСТом.

2.5 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 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;
- цветовые 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 прочитывать 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.