



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
декан факультета ФПиСТ

_____/ С.В.Пивнева
«__» _____ 20__ г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ КОГНИТИВНЫХ И СЕМАНТИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

Направление подготовки

«43.04.02 Туризм»

Направленность

«Стратегическое управление туристскими проектами»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Основы когнитивных и семантических технологий» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: Щербаков Андрей Юрьевич, заведующий кафедрой "Когнитивно-аналитических и нейро-прикладных технологий", РГСУ, доктор технических наук, профессор.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры "Когнитивно-аналитических и нейро-прикладных технологий"

Протокол № ____ от «____» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой, доктор
технических наук, профессор

А.Ю.Щербаков

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)	13
1.4. Методические материалы по подготовке к лабораторным занятиям по дисциплине (модулю)	Error! Bookmark not defined.
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ	18
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)	29
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	29
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю)	30
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	30
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лабораторных занятий по дисциплине (модулю)	Error! Bookmark not defined.
КОНСПЕКТЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	Error! Bookmark not defined.
Приложение № 4 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю)	31
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	31
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	36

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ,

1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.
- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.
- Лекция-беседа – непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией, диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.
- Лекция-дискуссия – свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи – особый тип лекционного занятия, при котором в начале и конце каждого раздела лекции преподавателем задаются вопросы. Вопрос в начале раздела задается для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.
- Проблемная лекция – опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос – это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.
- Программированная лекция-консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
РАЗДЕЛ 1. Основы когнитивных и семантических технологий	
Тема 1.1. Понятие когнитивных технологий. Основы поиска информации	Понятие когнитивных технологий. Самые перспективные когнитивные технологии. Отличие когнитивных технологий от искусственного интеллекта. Основные понятия современных глобальных информационных систем. Источник информации в современном понимании. Модель компьютерной системы. Подсистемы или компоненты компьютерной системы. Компьютерная система и системный аналитик. Задачи системных исследований, предназначенных для принятия адекватных управленческих решений. Понятие субъектов и объектов компьютерной системы. Отличие понятия «субъекта компьютерной системы» от «пользователя-человека». Источники информации и их свойства. Аналитика в глобальных сетях. Этапы проведения системных исследований с использованием информационных систем. Обзор поисковых систем. Профессиональный поиск, как составная часть работы аналитика. Способы, которыми

	поисковые машины выполняют свои функции.
Тема 1.2. Специальные главы математики, необходимые для работы аналитика (основы комбинаторики, теории вероятностей и теории множеств). Понятие сходства текстов. Марковские меры генерации	Связь математики и современных инструментов анализа данных. Особенности применения линейной алгебры в анализе данных. Практическое значение производной и интеграла. Алгоритм градиентного спуска, который лежит в основе нейронных сетей и градиентного бустинга. Методы линейной регрессии и сингулярного разложения. Связь собственных чисел с матричными разложениями PCA и SVD. Размерность больших данных и их визуализация. Теорема Байеса и другие формулы теории вероятностей, понятие А/В-тест, доверительный интервал и бутстрап. Что такое цепь Маркова и где это используется на практике. Генерация текста на цепях Маркова. Структура цепи Маркова. Матрица переходов. Скрытая марковская модель .
Тема 1.3. Постановка задачи семантического анализа. Теория и практика	Значение термина «семантика». Определение семантического анализа. Прикладные задачи семантического анализа текстовых документов. Системы семантического анализа. Автоматическая обработка текста. Подходы к определению тональности. Сложность выполнения семантического анализа. Модель семантического искусственного интеллекта. Конструктивные и технически реализуемые подходы к понятию семантического мышления. Семантические алгоритмы, применимые для создания систем семантического искусственного интеллекта с компактным и доверенным исходным кодом без использования нейросетей.
Тема 1.4. Программы индексации и сравнения текстов	<i>Обзор программ индексации и сравнения текстов. Метод преобразования и сравнения текстовой информации. Модель семантического искусственного интеллекта. Комплекс программ для семантического анализа и построения ядер систем семантического искусственного интеллекта. Программа индексирования текстов m_inda при запуске в формате m_ind[.exe] filename.ext . Программа сравнения текстов tcmpa при запуске в формате Tcmp[.exe] filename1.ext1 filename2.ext2 .Программа статистического анализа проиндексированных файлов stata при запуске в формате stata[.exe] filename.ext.</i>
РАЗДЕЛ 2. Работа с большими данными	
Тема 2.1. Работа с большими данными. Словари и Библиометрия. Базы данных РИНЦ и наукометрия	Понятие больших данных. Направления применения больших данных. История развития наукометрии. Наукометрическая база данных. Какие наукометрические базы данных есть в России . Основные наукометрические показатели. Виды научных баз данных. Библиометрия как научная дисциплина. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). Использование "индексов цитирования "для оценки результативности научной деятельности. Цель РИНЦ. Обзоры наукометрических индикаторов и ресурсов. Основные задачи, которые решает проект РИНЦ. Международные наукометрические

	базы данных.
Тема 2.2. Сравнение больших массивов текстовых данных. Анализ книг и справочников	Наилучшее определение категории Большие данные (Big Data). Большие данные и бизнес-аналитика. Методики анализа больших данных. Метод преобразования и сравнения текстовой информации. Инструменты и способы анализа текстовой информации. Типовая функциональная архитектура системы текстовой аналитики. Четыре фактора, влияющих на выбор системы анализа текстовой информации.
Тема 2.3. Подходы к мануальному построению целевых экспертно-когнитивных систем. Техническая и медицинская диагностика при помощи сравнения текстов	Методы анализа документов. Понятие неформализованной информации. Система сбора и анализа неформализованной информации. Коллектор рассеянной информации. Система, предназначенная для сбора и анализа неформализованной персонализированной информации от пользователей сетей и систем связи. Способ для любого представления данных мониторинга и любого вида технической системы, анализа разнородных данных из различных источников измерений. Способ индексирования и сравнения текстов как способ мониторинга и прогнозирования состояния отдельных агрегатов и сложных технологических комплексов при помощи семантически-ориентированного искусственного интеллекта. Сущность и сферы применения диагностического анализа. Место диагностики в научно-техническом познании. Сущность, основная задача и результат технической диагностики. Методы и системы интеллектуального анализа медицинских данных и текстов.
Тема 2.4. Статистический анализ информации. Основные понятия статистики текста.	Смысл термина "статистика". Виды научной и прикладной деятельности в области статистических методов анализа данных (по степени специфичности методов, сопряженной с погруженностью в конкретные проблемы). Дисперсионный анализ. Цель и сущность. Методы статистического анализа текста. Частотный анализ. Ранжирование данных. Закон Бредфорда-Ципфа. Контент-анализ. История появления контент-анализа. Процедура контент-анализа. Сбор и первичная обработка данных контент-анализа. Интерпретация и синтезирование результатов. Виды контент-анализа. Назначение контент-анализа.

1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия

углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Деловая игра – это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры – на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) – в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) – в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки – научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.
- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.
- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т. д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).
- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение

кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training, от train – обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.
- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.
- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.
- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.
- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата – сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать

правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.
- Коллоквиум – (лат. colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.
- Метод «мозговой штурм» («мозговая атака», англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.
- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.
- Брифинг (англ. briefing от англ. brief – «короткий», «недолгий») – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.
- Метод портфолио (от англ. portfolio – «портфель», «папка») – современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. Основы когнитивных и семантических технологий.

Тема 1.1. Понятие когнитивных технологий. Основы поиска информации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение модели компьютерной системы (КС).
2. Сформулируйте понятие когнитивных технологий
3. Опишите самые перспективные когнитивные технологии
4. Сформулируйте отличие когнитивных технологий от искусственного интеллекта
5. Назовите задачи системных исследований, предназначенных для принятия адекватных управленческих решений.
6. Сформулируйте сущность и принципы информационно-аналитической работы.
7. Выделите и раскройте три рабочие фазы при проведении системных исследований в открытых сетях и общедоступных массивах информации.
8. Сформулируйте важнейшие свойства субъектов и объектов, которые относятся к числу системообразующих компонентов компьютерной системы.
9. Сравните поисковые системы для поиска информации в интернете.

Тема 1.2 . Специальные главы математики, необходимые для работы аналитика (основы комбинаторики, теории вероятностей и теории множеств). Понятие сходства текстов. Марковские меры генерации

Вопросы для самоподготовки:

1. Расскажите об особенностях применения линейной алгебры в анализе данных.
2. Раскройте содержание теоремы Байеса и других формул теории вероятностей.
3. Расскажите практическое значение производной и интеграла.
4. Опишите алгоритм градиентного спуска, который лежит в основе нейронных сетей и градиентного бустинга.
5. Дайте определение системного анализа и сформулируйте его основные принципы.
6. Назовите виды категорий системного анализа.
7. Что такое цепь Маркова и где это используется на практике.

Тема 1.3. Постановка задачи семантического анализа. Теория и практика.

Вопросы для самоподготовки:

1. Раскройте значение термина семантика.
2. Дайте определение семантического анализа
3. Опишите прикладные задачи семантического анализа текстовых документов.
4. Назовите системы семантического анализа
5. В чем заключается сложность выполнения семантического анализа
6. Сформулируйте подходы к определению тональности
7. Опишите модель семантического искусственного интеллекта

Тема 1.4.: Программы индексации и сравнения текстов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Расскажите о теории понятий и о технологии семантического мышления
2. Выполните обзор программ индексации и сравнения текстов.
3. В чем заключается метод преобразования и сравнения текстовой информации.
4. Назовите комплекс программ для семантического анализа и построения ядер систем семантического искусственного интеллекта.
5. Опишите программу индексирования текстов `m_inda` при запуске в формате `m_ind[.exe] filename.ext`.
6. Опишите программу сравнения текстов `tcmpa` при запуске в формате `Tcmp[.exe] filename1.ext1 filename2.ext2`.

7. Опишите программу статистического анализа проиндексированных файлов stata при запуске в формате stata[.exe] filename.ext.

РАЗДЕЛ 2. Работа с большими данными.

Тема 2.1.: Работа с большими данными. Словари и библиометрия. Базы данных РИНЦ и наукометрия. Определение местоположений и параметров организаций и юридических лиц.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятия Больших данных.
2. Проанализируйте области применения Больших данных.
3. Расскажите историю развития наукометрии.
4. Дайте определение библиометрии как научной дисциплины.
5. Что является объектами изучения в библиометрических исследованиях.
6. Перечислите наукометрические базы данных в России.
7. Что такое Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). Назовите цель и основные задачи, которые решает проект РИНЦ..

Тема 2.2.: Сравнение больших массивов текстовых данных. Анализ книг и справочников.

Вопросы для самоподготовки:

1. Расскажите о методиках анализа больших данных.
2. Опишите Метод преобразования и сравнения текстовой информации.
3. Назовите инструменты и способы анализа текстовой информации.
4. Какие факторы влияют на выбор системы анализа текстовой информации.

Тема 2.3.: Подходы к мануальному построению целевых экспертно-когнитивных систем. Техническая и медицинская диагностика при помощи сравнения текстов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятия неформализованной информации
2. Раскройте содержание системы, предназначенной для сбора и анализа неформализованной персонализированной информации
3. Опишите способ индексирования и сравнения текстов как способ мониторинга и прогнозирования состояния при помощи семантически-ориентированного искусственного интеллекта.
4. В чем заключается сущность и сферы применения диагностического анализа
5. Опишите методы и системы интеллектуального анализа медицинских данных и текстов

Тема 2.4.: Статистический анализ информации. Основные понятия статистики текста.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение статистического анализа информации.
2. Расскажите о методах статистического анализа данных и среде их применения..
3. Опишите методы статистического анализа текста.
4. В чем заключается цель и сущность дисперсионного анализа
5. Раскройте содержание понятия контент-анализа. Виды и назначение контент-анализа.

1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)¹

РАЗДЕЛ 1. Основы когнитивных и семантических технологий.

Тема 1.1. Понятие когнитивных технологий. Основы поиска информации.



Рис. Понятие когнитивных технологий

Свойства информационных систем (ИС)

- любая ИС может быть подвергнута анализу, построена и управляема на основе общих принципов построения сложных систем;
- при построении ИС необходимо использовать системный подход;
- ИС является динамичной и развивающейся системой;
- ИС следует воспринимать как систему обработки информации, состоящую из компьютерных и телекоммуникационных устройств, реализованную на базе современных технологий;
- выходной продукцией ИС является информация, на основе которой принимаются решения или производятся автоматическое выполнение рутинных операций;
- участие человека зависит от сложности системы, типов и наборов данных, степени формализации решаемых задач.

Рис. Свойства информационных систем (ИС)

¹ Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).

Модель КС

- Считаем разделение компьютерной системы на субъекты и объекты априорным;
- Считаем, что существует безошибочный критерий различения субъектов и объектов (по свойству их активности);
- Считаем, что декомпозиция (разложение) КС на субъекты и объекты фиксирована – т.е. КС относится к стабильной или функционирующей системе;
- Пользователь – это лицо (физическое лицо), идентифицируемое и аутентифицируемое некоторой информацией, управляющее субъектом компьютерной системы через органы управления компьютером.
- Управляющее воздействие Пользователя таково, что свойства субъектов не зависят от него (т. е. свойства субъектов неизменяемы внешним управлением).

Рис. Модель компьютерной системы.

Тема 1.2. Специальные главы математики, необходимые для работы аналитика (основы комбинаторики, теории вероятностей и теории множеств). Понятие сходства текстов. Марковские меры генерации

Определение цепи Маркова

Последовательность $\{v_n, n \geq 0\}$ называется однородной *цепью Маркова* (ЦМ), если она удовлетворяет свойству *марковости*:

$$\begin{aligned} & \forall n \geq 1 \text{ и } i_0, i_1, \dots, i_{n-1}, i, j \in J \\ & P\{v_{n+1} = j \mid v_0 = i_0, v_1 = i_1, \dots, v_{n-1} = i_{n-1}, v_n = i\} = \\ & = P\{v_{n+1} = j \mid v_n = i\} =: p_{ij}. \end{aligned}$$

Рис. Цепи Маркова

Тема 1.3. Постановка задачи семантического анализа. Теория и практика.

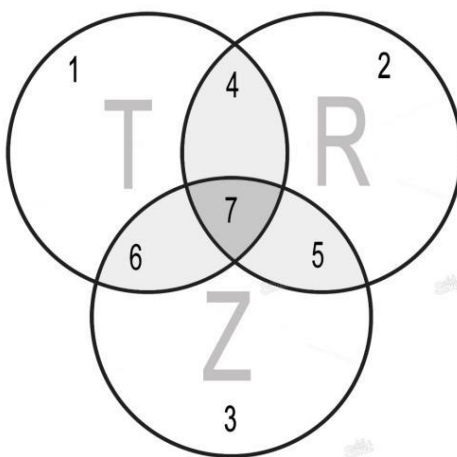


Рис. Модель трех множеств для семантического искусственного интеллекта

Тема 1.4. Программы индексации и сравнения текстов.

Метод преобразования и сравнения текстовой информации

- установить первоисточник, поскольку в результатах поиска, как правило, встречаются многократные повторы, цитирование и самоцитирование;
- выявить максимально информативный документ из множества найденных;
- установить и понять различие в найденных документах.

Рис. Метод преобразования и сравнения текстовой информации

РАЗДЕЛ 2. Работа с большими данными.

Тема 2.1.: Работа с большими данными. Словари и библиометрия. Базы данных РИНЦ и наукометрия. Определение местоположений и параметров организаций и юридических лиц.

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU

ДЛЯ ЧИТАТЕЛЕЙ | ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ | ДЛЯ ИЗДАТЕЛЕЙ | ДЛЯ АВТОРОВ | ПОДПИСКА

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 2500 российских научно-технических журналов, в том числе более 1300 журналов в открытом доступе.

РЕГИСТРАЦИЯ В БИБЛИОТЕКЕ
Регистрация пользователя в Научной электронной библиотеке является необходимым условием для получения доступа к полным текстам публикаций, размещенных на платформе eLIBRARY.RU, независимо от того, находятся ли они в открытом доступе или распространяются по подписке. Зарегистрированные пользователи также получают возможность создавать персональные подборки журналов, статей, сохранять историю поисковых запросов, настраивать панель навигатора и т.д.

КАТАЛОГ ЖУРНАЛОВ
Поиск журналов в каталоге научной периодики, содержащий более 31 тысячи наименований журналов, в том числе более 6700 российских. Промоутер списка доступных выпусков этих журналов и их оглавлений

АВТОРСКИЙ УКАЗАТЕЛЬ

ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ

- Российский индекс научного цитирования
- Научные журналы в открытом доступе
- Информационные ресурсы в области нанотехнологий
- Подписка на российские научные журналы
- Международная конференция Science Online

НОВОСТИ И ОБЪЯВЛЕНИЯ

- 11.12 Опубликованы презентации докладов конференции SCIENCE INDEX 2012
- 06.12 Опубликован список участников конференции SCIENCE INDEX 2012
- 30.10 Копилки Научная электронная библиотека требует сотрудник в отдел продаж
- 17.09 Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU предлагает услуги по подписке на российские научные журналы 2013 года

Открыта подписка для научных организаций на информационно-аналитическую систему SCIENCE INDEX

Рис. Российский индекс научного цитирования

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АВТОРОВ ПО РАБОТЕ В СИСТЕМЕ SCIENCE INDEX

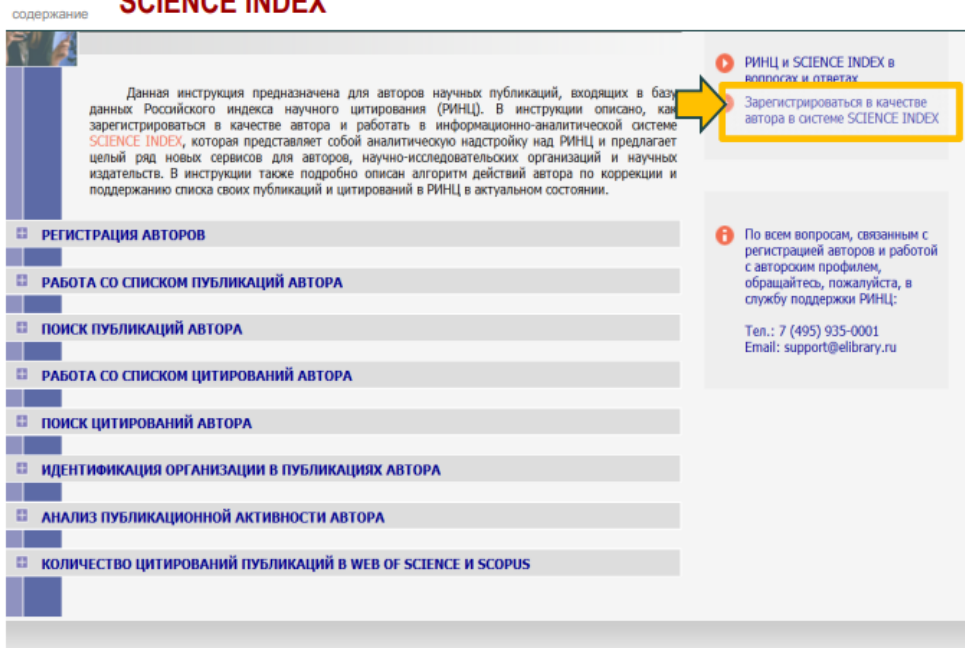


Рис. Инструкция для регистрации в системе РИНЦ

Тема 2.2.: Сравнение больших массивов текстовых данных. Анализ книг и справочников.



Рис. Обработка информации



Рис. Типовая функциональная архитектура системы текстовой аналитики

Тема 2.3.: Подходы к мануальному построению целевых экспертно-когнитивных систем. Техническая и медицинская диагностика при помощи сравнения текстов.

Медицинская диагностика

- Разработка и внедрение информационных систем в области медицинских технологий является достаточно актуальной задачей. Анализ применения персональных ЭВМ в медицинских учреждениях показывает, что компьютеры в основном используются для обработки текстовой документации, хранения и обработки баз данных, статистики. Часть ЭВМ используется совместно с различными диагностическими и лечебными приборами. В большинстве этих областей использования ЭВМ применяют стандартное программное обеспечение – текстовые редакторы, СУБД и др. Поэтому создание информационной организационно-технической системы, способной своевременно и достоверно установить диагноз больного и выбрать эффективную тактику лечения, является актуальной задачей информатизации.



Рис. Медицинская диагностика

Тема 2.4.: Статистический анализ информации. Основные понятия статистики текста.

1. Статистические методы анализа данных.

Статистика изучает большие массивы информации и устанавливает закономерности, которым подчиняются случайные массовые явления.

Под *математической статистикой* понимается раздел математики, посвященный математическим методам сбора, систематизации, обработки и интерпретации статистических данных.

Прикладная статистика – ориентированные на прикладную деятельность статистические методы анализа реальных данных, а также методологии организации статистических исследований и их компьютерной обработки. Теоретическая база – теория вероятностей и математическая статистика.

Анализ данных – позволяет подобрать информацию, которая поможет ответить на все вопросы исследований и проверить гипотезы.

3

Рис. Статистические методы анализа данных.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных, практических и лабораторных занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к лекционному занятию заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к практическому занятию.

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в

тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после

названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекционных или практических занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.
2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.
3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению кейс-задания

Кейс-задание – это учебная конкретная ситуация, специально разрабатываемая на основе фактического материала с целью последующего разбора. В ходе разбора ситуации студент учится проводить анализ и принимать управленческие решения. Особенностью кейс-задания является отсутствие однозначного решения проблемы.

Структура отчета по кейс-заданию:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение. Во введении дать краткую характеристику рассматриваемой ситуации (объем 1 – 2 с).
4. Основная часть. Предложить и аргументировать основные предлагаемые управленческие решения в рассматриваемой ситуации. Рассмотреть альтернативные варианты и провести их сопоставление (объем 4 – 6 с).
5. Заключение. Сделать общие выводы по ситуации (объем 1 – 2 с).

Требования к оформлению отчета о выполнении кейс-задания

Отчет выполняется в виде электронного документа в формате doc (docx). Обязательно наличие титульного листа. Общий объем отчета составляет 1 800 – 2 800 слов, не включая титульный лист и оглавление. Размер шрифта 14 Пт, интервал - 1,5, шрифт Times New Roman.

Критерии оценки выполнения кейс-задания

- умение провести разбор ситуации;

- уровень аргументации, способность отстаивать свою точку зрения;
- способность принимать управленческие решения;
- качество оформления отчета.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Презентация

Методические материалы к презентациям

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:

- наименование факультета;
- тема презентации;
- фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
- фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
- год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Критерии оценки опроса

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;

- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;
- «Хорошо»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам
по дисциплине (модулю). Конспекты
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Дисциплина (модуль).

2. Раздел/Тема лекционного занятия.

3. Цели занятия.

(Цели занятия можно формулировать следующим образом: сформировать представление о ... , сформировать понимание ..., раскрыть основные положения ... , раскрыть сущность ...)

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия.

Текст лекции.

Примеры, иллюстрации, демонстрация, видео и т. д.

Взаимодействие с аудиторией (указания, вопросы, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

2. Тема лекционного занятия.

Текст лекции.

Примеры, иллюстрации, демонстрация, видео и т. д.

Взаимодействие с аудиторией (вопросы, вкрапленные задания, активное резюмирование, проблемные ситуации, эвристическая беседа и т. д.)

**Приложение № 2 к методическим материалам
по дисциплине (модулю). Конспекты
практических занятий по дисциплине
(модулю)**

КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Дисциплина (модуль).
2. Тема практического занятия.
3. Цели занятия.

(Цели занятия можно формулировать следующим образом: сформировать представление о ... , сформировать понимание ..., раскрыть основные положения ... , раскрыть сущность ...)

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема практического занятия.
Вопросы к обсуждению:

Практические задания:

Требования к выполнению практического задания:

2. Тема практического занятия.
Вопросы к обсуждению:

Практические задания:

Требования к выполнению практического задания:

УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

РАЗДЕЛ 1. Основы когнитивных и семантических технологий.

Тема 1.1. Понятие когнитивных технологий. Основы поиска информации.



Рис. Понятие когнитивных технологий

Свойства информационных систем (ИС)

- любая ИС может быть подвергнута анализу, построена и управляема на основе общих принципов построения сложных систем;
- при построении ИС необходимо использовать системный подход;
- ИС является динамичной и развивающейся системой;
- ИС следует воспринимать как систему обработки информации, состоящую из компьютерных и телекоммуникационных устройств, реализованную на базе современных технологий;
- выходной продукцией ИС является информация, на основе которой принимаются решения или производятся автоматическое выполнение рутинных операций;
- участие человека зависит от сложности системы, типов и наборов данных, степени формализации решаемых задач.

Рис. Свойства информационных систем (ИС)

Модель КС

- Считаем разделение компьютерной системы на субъекты и объекты априорным;
- Считаем, что существует безошибочный критерий различения субъектов и объектов (по свойству их активности);
- Считаем, что декомпозиция (разложение) КС на субъекты и объекты фиксирована – т.е. КС относится к стабильной или функционирующей системе;
- Пользователь – это лицо (физическое лицо), идентифицируемое и аутентифицируемое некоторой информацией, управляющее субъектом компьютерной системы через органы управления компьютером.
- Управляющее воздействие Пользователя таково, что свойства субъектов не зависят от него (т. е. свойства субъектов неизменяемы внешним управлением).

Рис. Модель компьютерной системы.

Тема 1.2. Специальные главы математики, необходимые для работы аналитика (основы комбинаторики, теории вероятностей и теории множеств). Понятие сходства текстов. Марковские меры генерации

Определение цепи Маркова

Последовательность $\{v_n, n \geq 0\}$ называется однородной *цепью Маркова* (ЦМ), если она удовлетворяет свойству *марковости*:

$$\begin{aligned} & \forall n \geq 1 \text{ и } i_0, i_1, \dots, i_{n-1}, i, j \in J \\ & P\{v_{n+1} = j \mid v_0 = i_0, v_1 = i_1, \dots, v_{n-1} = i_{n-1}, v_n = i\} = \\ & = P\{v_{n+1} = j \mid v_n = i\} =: p_{ij}. \end{aligned}$$

Рис. Цепи Маркова

Тема 1.3. Постановка задачи семантического анализа. Теория и практика.

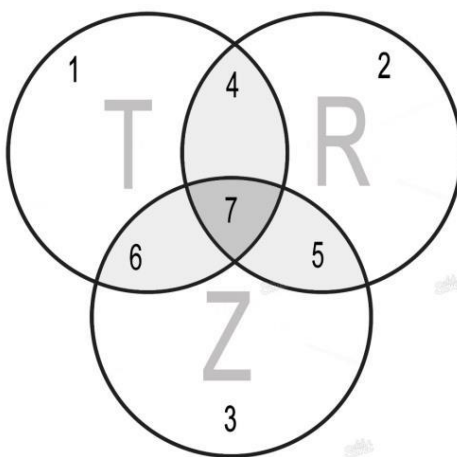


Рис. Модель трех множеств для семантического искусственного интеллекта

Тема 1.4. Программы индексации и сравнения текстов.

Метод преобразования и сравнения текстовой информации

- установить первоисточник, поскольку в результатах поиска, как правило, встречаются многократные повторы, цитирование и самоцитирование;
- выявить максимально информативный документ из множества найденных;
- установить и понять различие в найденных документах.

Рис. Метод преобразования и сравнения текстовой информации

РАЗДЕЛ 2. Работа с большими данными.

Тема 2.1.: Работа с большими данными. Словари и библиометрия. Базы данных РИНЦ и наукометрия. Определение местоположений и параметров организаций и юридических лиц.

Рис. Российский индекс научного цитирования

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АВТОРОВ ПО РАБОТЕ В СИСТЕМЕ SCIENCE INDEX



Рис. Инструкция для регистрации в системе РИНЦ

Тема 2.2.: Сравнение больших массивов текстовых данных. Анализ книг и справочников.



Рис. Обработка информации



Рис. Типовая функциональная архитектура системы текстовой аналитики

Тема 2.3.: Подходы к мануальному построению целевых экспертно-когнитивных систем. Техническая и медицинская диагностика при помощи сравнения текстов.

Медицинская диагностика

- Разработка и внедрение информационных систем в области медицинских технологий является достаточно актуальной задачей. Анализ применения персональных ЭВМ в медицинских учреждениях показывает, что компьютеры в основном используются для обработки текстовой документации, хранения и обработки баз данных, статистики. Часть ЭВМ используется совместно с различными диагностическими и лечебными приборами. В большинстве этих областей использования ЭВМ применяют стандартное программное обеспечение – текстовые редакторы, СУБД и др. Поэтому создание информационной организационно-технической системы, способной своевременно и достоверно установить диагноз больного и выбрать эффективную тактику лечения, является актуальной задачей информатизации.



Рис. Медицинская диагностика

Тема 2.4.: Статистический анализ информации. Основные понятия статистики текста.

1. Статистические методы анализа данных.

Статистика изучает большие массивы информации и устанавливает закономерности, которым подчиняются случайные массовые явления.

Под *математической статистикой* понимается раздел математики, посвященный математическим методам сбора, систематизации, обработки и интерпретации статистических данных.

Прикладная статистика – ориентированные на прикладную деятельность статистические методы анализа реальных данных, а также методологии организации статистических исследований и их компьютерной обработки. Теоретическая база – теория вероятностей и математическая статистика.

Анализ данных – позволяет подобрать информацию, которая поможет ответить на все вопросы исследований и проверить гипотезы.

3

Рис. Статистические методы анализа данных.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20____ года	____.____.____
2.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20____ года	____.____.____



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)

 / К.К. Поздняков
29.02.2024 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

**КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В
СФЕРЕ ТУРИЗМА**

**Направление подготовки
«43.04.02 Туризм»**

**Направленность
«Стратегическое управление туристскими проектами»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА
МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Концептуальные основы профессионального образования в сфере туризма» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Шевченко Е.М.

Методические материалы обсуждены и утверждены на заседании кафедры
Сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства
(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)	13
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ	19
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	29
3.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)	29
3.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	29
3.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	30
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)	32
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	32

Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	120
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	120
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	145
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	145
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	151

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными

вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
Модуль 1. Раздел 1. Современные образовательные технологии	
Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология	Педагогическая технология. Технология обучения. Образовательная технология.
Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии	Развитие образовательных технологий нового технологического этапа развития общества. Тренды образовательных технологий. Современные личностно-ориентированные образовательные технологии. Инновационные образовательные технологии. Современные авторские образовательные технологии. Современные цифровые технологии в образовании.
Раздел 2. Современные методы обучения	
Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения	Проектно-исследовательская технология; метод проектов; стимулирование интереса к обучению; проектные методы обучения.

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр	исследовательские методы обучения; работа в группах, геймификация; варианты погружения в игру; разновидности игровых механик; динамика игры.
Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма	
Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации	Методика; повышение квалификации; программа; методические указания.
Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки	Профессиональные стандарты в индустрии туризма; Модуль; Модульное проектирование; Принципы модульного проектирования. программных продуктов.
Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии	
Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире	Цифровизация экономики и общества; дистанционные технологии; общество и цифра; общество и условиях дистанционных технологий.
Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании	Дистанционные программы профессиональной переподготовки; дистанционные программы повышения квалификации; модуль; модульное проектирование; принципы модульного проектирования. программных продуктов.
Модуль 2. Раздел 1. Основы развития персонала предприятия	
Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации	Мероприятия, направленных на повышение квалификации и совершенствование психологических характеристик работников; системы направленные на развитие персонала; методы, стратегии, технологии; карта тупи сотрудника.
Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление	Типы и этапы карьеры. Основы планирования карьеры. Управление карьерой в организации.
Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами	
Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма	Кадровый резерв, его виды и принципы формирования. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв.
Тема 2.2. Технологии управления талантами	Понятие, базовые принципы, кадровая политика и программы развития; технология управления талантами персонала как инновационный метод повышения конкурентоспособности организации; управление талантами как HR-технология.
Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием	
Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы	Сущность и содержание процесса корпоративного обучения персонала. Классификация и характеристика методов обучения.
Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения	Профессиональное обучение как процесс. Перспективы развития профессионального обучения.
Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала	
Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала	Понятие инновации, инновации в образовании; современные виды и методы образование; отличии инновационных методов от псевдо инноваций; применимость и целесообразность инновационных методов обучения; готовность к внедрению инновационных методов обучения; доступность, эффективность, значимость применения как современных как инновационных видов и методов обучения.
Тема 4.2. Специфика	Специфика подготовки кадров в сфере туризма и

практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе	гостеприимства. Отличия персонала сферы услуг от иных сфер экономики; зарубежные методики подготовки специалистов индустрии туризма и гостеприимства; возможности и барьеры применения зарубежных и инновационных (современных) методик обучения; практикоориентированная подготовка кадров индустрии туризма и гостеприимства; практика применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе.
---	--

1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод

отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает

интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в

процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)

Модуль 1

Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные понятия педагогики.
2. Педагогика как система.
3. Общекультурное значение педагогики.
4. Предмет и объект педагогики.
5. Задачи и функции педагогики.
6. Методы педагогики.

Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Требования к современному педагогу.
2. Профессиональные стандарты.
3. Влияние внешних факторов на профессиональные качества современного педагога.
4. Психология и педагогика.
5. Педагоги высшего образования и дополнительного профессионального: специфика как профессиональных качеств, так личностных.
6. Законодательные ограничения и требования к осуществлению педагогической деятельности в ВО, ДПО.

Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

Вопросы для самоподготовки:

1. Типологические признаки проектов
2. Метод проектов
3. Формирование творческих групп
4. Проектная деятельность в образовании
5. Роли педагога в проектной деятельности

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

Вопросы для самоподготовки:

1. Соревнование

2. Открытие новых элементов
3. Коллекционирование достижений и бейджей
4. Развитие виртуальных навыков
5. Развитие игрового персонажа.

Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

Вопросы для самоподготовки:

1. Методы проектирования образовательных программ
2. Качественный анализ образовательных программ
3. Отраслевая специфика методик дополнительного образования
4. Законодательная база реализации процесс обучения различными организациями

Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие профессиональной переподготовки
2. Особенности профессиональной переподготовки в индустрии туризма
3. Профессиональные стандарты в туризме
4. Профессиональные стандарты в гостеприимстве и общественном питании

Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие дистанционных технологий?
2. Особенности дистанционного обучения?
3. Программные продукты для дистанционного обучения?
4. Дистанционное обучение и дистанционные технологии?
5. Отраслевые дистанционные технологии?

Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

Вопросы для самоподготовки:

1. Программы продукты для обеспечения образовательного процесса
2. Требования к ПО используемому в образовательном процессе
3. Какие ПО для каких уровней образования наиболее востребованы
4. Практики применения ДТ в различных сферах экономики
5. Ограничения применения ДТ в образовании

Модуль 2

Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность развития персонала в организации, цели и задачи
2. Принципы развития персонала
3. Методы развития персонала
4. Эффективность работы по развитию персонала
5. Разработка программы развития персонала
6. Реализация и совершенствование программы развития персонала

Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие и этапы деловой карьеры.
2. Цели карьеры.
3. Виды карьеры.
4. Основы планирования карьеры
5. Основы управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала.
6. Основы оценки качества управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом.

Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие кадрового резерва, цели, задачи его формирования
2. Виды резерва
3. Процедура формирования кадрового резерва
4. Положение о кадровом резерве
5. Организация работы с кадровым резервом
6. Программа подготовки и обучения кадрового резерва
7. Практика использования метода формирования резерва в деятельности предприятий.

Тема 2.2. Технологии управления талантами

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие, цель, задачи управления талантами на предприятии туризма
2. Аудит талантов
3. Разработка системы управления талантами
4. Стимулирование сотрудников к развитию и обучению
5. Стратегия и программы привлечения и удержания талантов
6. Политика и программы научения и развития как фактор процесса развития талантов

Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы

Вопросы для самоподготовки:

1. Концепция специализированного обучения
2. Концепция многопрофильного обучения
3. Концепция обучения, ориентированного на личность
4. Методика и технология корпоративного обучения
5. Этапы обучения
6. Эффективность обучения

Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

Вопросы для самоподготовки:

1. Профессиональное обучение
2. Система профессионального обучения
3. Моделирование процесса обучения
4. Процесс непрерывного профессионального обучения
5. Перспективы развития профессионального обучения.

Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность метода обучения персонала «секондмент (secondment)»
2. Сущность метода обучения «шэдоуинг (shadowing)»
3. Сущность метода обучения «наставничество (mentoring)»
4. Сущность метода обучения «коучинг (coaching)»
5. Сущность метода обучения «e-learning»
6. Сущность метода обучения «сторителлинг»

Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность метода обучения «ротация»
2. Сущность метода обучения «делегирование»
3. Сущность метода обучения «buddying»
4. Сущность метода обучения «усложнение задач»
5. Сущность метода обучения «case study»
6. Сущность метода обучения «welcom-тренинг» и др.

1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

Модуль 1

Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология.

Иллюстрации:



<https://ktonanovenkogo.ru/image/pedagog-tekhnologii-a-classifikatsiia.jpg>

Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии.

Иллюстрации:



Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

Иллюстрации:



<https://avatars.mds.yandex.net/i?id=c0f61092504cfa685c2c409933c367eb-5537456-images-thumbs&n=13>

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

Иллюстрации:

Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр



Достигаемые результаты:

- Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, развитие общеучебных умений и навыков

MyShared

<https://avatars.mds.yandex.net/i?id=d850399bfc2c74e745849f32bf9cceb3d8c29221-7950464-images-thumbs&n=13>

Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

Иллюстрации:



<https://konspekta.net/lektsiacom/baza8/4403251045123.files/image001.png>

Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

Иллюстрации:



https://present5.com/presentation/132289888_437058212/image-2.jpg

Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

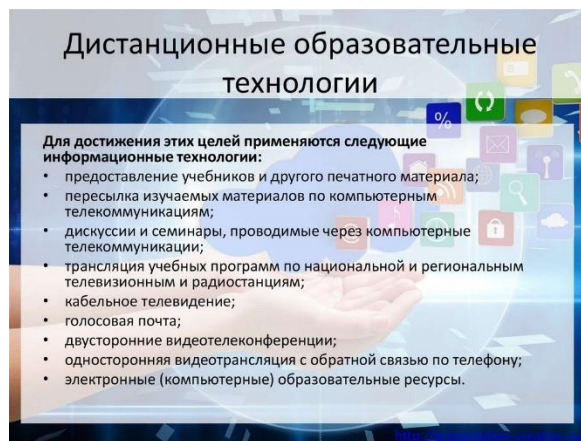
Иллюстрации:



<https://ooo-ado.ru/wp-content/uploads/2021/07/23c068fc9db17fb17f9c408fc11f2108-scaled.jpeg>

Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

Иллюстрации:



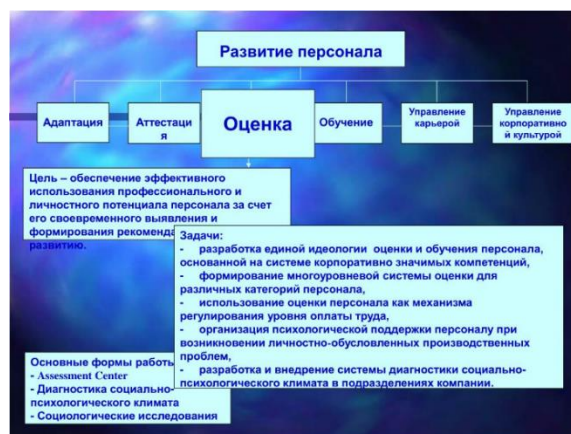
<https://cf.ppt-online.org/files1/slide/i/IGuU7WAJ9Cm4TnYDf52ILxO3QBEhPbRqNXvzer/slide-8.jpg>

Модуль 2

Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

Иллюстрации:



<https://image3.slideserve.com/6570848/slide4-l.jpg>

Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/5/5pOjBdTHleR2h3qwsIJLnCG9ya6ZExFP8KgfM/slide-8.jpg>

Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

Иллюстрации:



https://ksu.edu.ru/images/INSTITUTS/IPR/Slayd_5_IPR_KR.JPG

Тема 2.2. Технологии управления талантами

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files1/slide/k/KFOdmsGWVBIntEAakYfq7bc6op8jTN3HL92MwxQzh0/slide-51.jpg>

Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/k/K6clBsT9SDR7vLG1ZijUYJAPgf1F4yWkVN03Er/slide-61.jpg>

Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/z/ZNYpPFbHAT85I9G2oJUyCq3XR4lDrMETOiesBw/slide-9.jpg>

Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

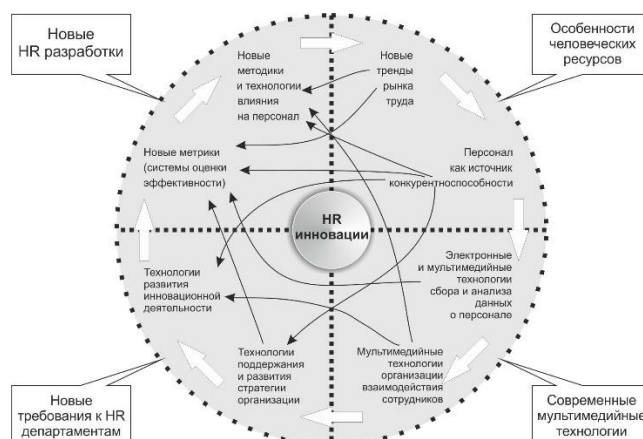
Иллюстрации:



<https://cpsid-harmony.ru/wp-content/uploads/8/2/a/82ac62da47791154cca08b9547e0e61c.jpeg>

Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

Иллюстрации:



http://trud.bgu.ru/media/c7698bfd-c7c2-4ba5-a05e-ae5faac4f256/vO1C4A/%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D0%B8%20%D0%B4%D1%80.%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D0%B8%202014/6/%D0%A0%D0%B8%D1%82%D1%81_%D0%9E.%D0%92._%D1%80%D0%B8%D1%81..jpg

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Системы подготовки кадров для индустрии туризма» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа.

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время,

ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины

большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала

вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы,

умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного

объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Презентация

Методические материалы к презентациям

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - наименование факультета;
 - тема презентации;
 - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Критерии оценки опроса

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

3.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по учебной дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<i>ИТОГО:</i>	80

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

3.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ магистратуры в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета (зачет с оценкой) и для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие технологии в педагогике	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Требования, предъявляемые к педагогическим технологиям	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Классификация педагогических технологий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология

Текст лекции.

Понятие технологии в педагогике

- Требования, предъявляемые к педагогическим технологиям
- Классификация педагогических технологий

Понятие технологии в педагогике

Термин «технология» знаком каждому современному человеку. Мы растем в окружении технологий: в промышленности и на транспорте, в индустрии красоты и торговле повсюду используются технологии, призванные сделать труд человека более продуктивным. Вполне закономерно появление технологий и в педагогической деятельности.

Впервые термин «технологии в обучении» (англ. technology in education) появился в середине 60-х годов прошлого столетия в зарубежных периодических изданиях и означал, в первую очередь, технические устройства, предназначенные для использования на учебных занятиях, а также в некоторых случаях - порядок и правила их применения. Впоследствии практика использования данного термина расширилась и им стали обозначать способ организации педагогического взаимодействия, упорядоченную совокупность применяемых методов, форм и средств обучения, алгоритм взаимодействия участников педагогического процесса и др. Обсуждение сути феномена педагогической технологии, поиск наиболее точного и полного ее определения в педагогике еще продолжается. Однако уже сейчас можно назвать основные характеристики педагогической технологии: системный характер, направленность на оптимизацию педагогического процесса, учет возможностей и потребностей субъектов педагогического взаимодействия.

Таким образом, педагогическая технология - это система методов, форм и средств передачи социального опыта, направленная на оптимизацию педагогического процесса и обеспечивающая комфортные условия для его участников.

Требования, предъявляемые к педагогическим технологиям

Основные методологические требования, предъявляемые к педагогическим технологиям, сформулированы Г.К. Селсво в книге «Современные образовательные технологии» (1998): концептуальность, системность, управляемость, эффективность, воспроизводимость. Для ученого, проектирующего образовательные системы и технологии, данные требования являются ориентиром, позволяющим оптимизировать процесс научного поиска. Для педагога-практика они служат критериями технологичности, позволяющими получить ответ на вопрос о том, является ли тот или иной педагогический феномен технологией.

Сущность требования концептуальности состоит в том, что каждая педагогическая технология должна опираться на определенную научную концепцию. Это не означает, что новая педагогическая технология может появиться только после того, как будет разработана новая научная концепция. Создание новых педагогических технологий может осуществляться по принципу от теории к практике и наоборот - от практики к теории. Требование концептуальности означает, что свойства каждой педагогической технологии имеют научное объяснение.

Требование системности означает, что педагогическая технология должна обладать всеми признаками системы. К числу этих признаков относятся: 1) наличие структурных компонентов, составных частей, элементов системы. Педагогическая технология состоит из таких элементов, как методы, формы, средства. Закрепившаяся в современном педагогическом языке мода на использование термина «элементы педагогических технологий» - это ничто иное, как попытка подменить традиционное понятие методов, форм и средств новым без изменения его сущности; 2) взаимосвязанность и логическая упорядоченность элементов системы. Это означает, что в структуру педагогической технологии методы, формы и средства встроены в определенной логической последовательности и все ее компоненты взаимосвязаны; 3) целостность - исключение любого компонента системы ведет к ее разрушению. Педагогическая технология теряет свои свойства, будучи реализованной частично.

Сущность требования управляемости по отношению к педагогической технологии состоит в том, что для ее реализации необходимо, чтобы процесс педагогического

взаимодействия был подчинен конкретной цели, осуществлялся в соответствии с составленным планом, чтобы на каждом этапе взаимодействия осуществлялись контроль промежуточных результатов и их коррекция (если необходимо).

Требование эффективности означает, что педагогическая технология должна гарантировать достижение определенного результата при оптимальных затратах. Гарантия определенного результата конкретизируется в свойствах каждой отдельной технологии: применение технологии обучения в сотрудничестве гарантирует развитие общеучебных и коммуникативных умений учащихся, применение технологии программированного обучения гарантирует воспитание дисциплинированности и ответственности при выполнении учебных заданий, применение деловой игры гарантирует освоение учащимися моделей профессиональной деятельности и т. д. Второй составляющей эффективности педагогической технологии является оптимальность затрат на ее реализацию. Под затратами, в первую очередь, понимается: 1) количество времени, необходимого на получение желаемого результата с помощью той или иной педагогической технологии. Технология эффективна, если ее применение позволяет получать необходимый результат в более короткие сроки, чем это достигалось традиционными методами и средствами; 2) затраты сил (умственных, физических) участников педагогического процесса, необходимые для получения результата. Технология эффективна, если она обеспечивает получение качественно более высокого результата без увеличения трудозатрат педагогов и учащихся.

Требование воспроизводимости означает, что применение одной и той же технологии различными педагогами в различных учреждениях образования при соблюдении сходных условий позволяет получать одинаковые (или близкие к ним) результаты. Воспроизводимость технологии гарантирует педагогу возможность повторить достигнутые его коллегами результаты, руководствуясь описанием технологии. Требование воспроизводимости противопоставляет технологию авторской методике. Технология - продукт тиражируемый, отчуждаемый, в отличие от авторской методики, основанной на педагогическом искусстве уникальной личности педагога-мастера.

Классификация педагогических технологий

Классификация - разделение объектов на классы, группы по определенному признаку.

Классификация педагогических технологий выполняет несколько функций:

- обеспечивает системное представление имеющегося множества технологий;
- акцентирует внимание на общих и особенных чертах различных технологий;
- служит инструментом выбора технологии педагогом.

Классификация педагогических технологий по масштабности отвечает на вопрос о том, какая часть педагогического процесса в учреждении образования изменится при внедрении той или иной технологии.

Классификация педагогических технологий по масштабности

Технологии, реализуемые на отдельных этапах занятия

Технологии, охватывающие отдельное занятие

Технологии, реализуемые в масштабе учреждения образования

Технологии, реализуемые на отдельных этапах учебного занятия, требуют для своего внедрения наименьших изменений привычного хода педагогического процесса. Реализация технологий этой группы занимает, как правило, от 5 до 20 мин. Они используются для решения задач отдельных этапов учебных занятий.

Технологии, охватывающие отдельное занятие, обеспечивают комплексное решение задач его основных этапов. Временные рамки их реализации составляют, как правило, от 40 до 80 мин. К технологиям данной группы можно отнести технологию коллективного взаимообучения, кейс-технологию.

Технологии, реализуемые в масштабе учреждения образования, отличаются тем, что для их реализации необходимы согласованные усилия всего педагогического коллектива. Например, для внедрения технологии погружения в учебный предмет (дисциплину) помимо

изменений в традиционной структуре учебных занятий и их научно-методическом обеспечении потребуется изменить подход к составлению расписания учебных занятий.

Классификация педагогических технологий по ведущей дидактической цели:

Классификация педагогических технологий по ведущей дидактической цели

Технологии формирования умений

Технологии принятия совместных решений

Технологии развития мышления

К технологиям формирования умений относятся, например, технологии программированного обучения, модульного обучения, деловая игра. Решая комплекс обучающих, воспитательных, развивающих задач, данные технологии ориентированы, в первую очередь, на формирование определенных умений учащихся.

Технологии принятия совместных решений отличаются от других тем, что основным результатом их применения является выработанное совместными усилиями участников решение некоторой проблемы и принятие этого решения. Технологии данной группы наиболее востребованы в организации методической работы учреждения образования, могут также применяться в воспитательной работе. В учебной работе они используются реже, так как предполагают наличие у участников полномочий, необходимых для решения рассматриваемой проблемы. К технологиям данной группы относятся такие технологии, как модерация, метаплан, мастерская будущего.

Технологии развития мышления характеризуются доминированием развивающей функции по сравнению с обучающей и воспитательной. Их теоретическую основу составляют идеи проблемного обучения. К технологиям данной группы можно отнести, например, кейс-технологии, проектное обучение.

Классификация педагогических технологий по требуемым ресурсам позволяет педагогам осуществлять их выбор исходя из имеющегося материально-технического оснащения: наличия компьютерных классов, возможности распечатать необходимое количество копий раздаточного материала, возможности обеспечить рассадку учащихся в аудитории и т. и.

Классификация педагогических технологий по требуемым ресурсам

Технологии, реализуемые с помощью технических устройств

Технологии, реализуемые с помощью печатных материалов

Технологии, требующие особой расстановки мебели в аудитории

К группе технологий, реализуемых с помощью технических устройств, относятся технологии, требующие предоставления каждому учащемуся определенного оборудования для организации его познавательной деятельности. Например, для реализации технологии программированного обучения потребуются персональные компьютеры по числу учащихся на занятии.

Технологии, реализуемые с помощью печатных материалов, называют также технологиями письменного инструктирования. Общие особенности технологий данной группы - предоставление учебной информации в печатном виде каждому учащемуся (в форме инструкционных карт, учебных модулей и т. д.) и осуществление методического руководства его познавательной деятельностью опосредовано с помощью указаний, заранее включенных в материалы для учащихся.

Технологиями, требующими особой расстановки мебели в аудитории, являются те из них, которые основаны на использовании групповых форм работы учащихся. Для эффективной организации работы малых групп на занятии необходимо, чтобы члены каждой группы располагались компактно лицом к лицу, не мешая другим группам. У педагога должна быть возможность подойти к каждой из групп. Сделать это можно только в аудитории, позволяющей соответствующим образом расставить столы и стулья для учащихся. К данному классу технологий можно отнести, например, технологию обучения в сотрудничестве, технологию модерации.

Источник:

https://bstudy.net/874720/pedagogika/sovremennye_pedagogicheskie_tehnologii?ysclid=lhizf072w6877344292

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Как менялось отношение к педагогам при смене экономических и политических режимов
2. Как вы считаете отношение к педагогу менялось с изменением экономических систем
3. В чём разница между воспитателем, учителем и педагогом
4. В какой категории вы видите себя и почему, если выберете своей сферой профдеятельности - преподавание

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Характеристики и виды образовательных технологий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Тренды образовательных технологий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Современные личностно-ориентированные образовательные технологии	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
4.	Современные личностно-ориентированные образовательные технологии	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
5.	Современные авторские	Информационная лекция

	образовательные технологии	Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
6.	Современные цифровые технологии в образовании	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий.
Современные образовательные технологии

Текст лекции.

Характеристики и виды образовательных технологий

К наиболее важным свойствам современных образовательных технологий относят:

концептуальность: основой для разработки выступает определенная научная идея;

целостность: все элементы, обеспечивающие качество образовательной технологии, связаны между собой;

управляемость: существуют возможности для исследования, анализа и совершенствования учебно-воспитательного процесса;

воспроизводимость: современные образовательные технологии могут быть воспроизведены большим количеством преподавателей;

эффективность: обеспечивается решение задач согласно стандартам образования при снижении финансовых, материальных и временных затрат.

Рассмотрим классификацию современных образовательных технологий с учетом их целей, содержания, методик и средств.

В зависимости от того, на каком уровне происходит их использование, образовательные технологии могут быть: общепедагогическими, предметными (частно-методическими) и локальными (модульными).

По базовой концепции: теоцентрические, натурцентрические, социоцентрические, антропоцентрические и т.д.

В зависимости от основного метода и используемых средств: репродуктивные, тренинговые, диалогические, развивающие, творческие, игровые, компьютерные, а также программного, проблемного, коммуникативного и удаленного обучения.

По формам организации: лекции с практическими занятиями, персональные, групповые, дифференцированные.

В зависимости от модели взаимодействия педагога: авторитарные, ориентированные на личность ученика, личностно-деятельностные, направленные на сотрудничество.

Тренды образовательных технологий

Lifelong Learning – непрерывный процесс обучения

Тренд Lifelong Learning неслучайно находится на верхней позиции рейтинга тенденций современных образовательных технологий. В нынешних условиях это уже стало необходимостью. Мы живем во время стремительных изменений. Меняются технологии,

роботизация внедряется во многие сферы человеческой деятельности, постоянно появляется новая информация, растет спрос на необычные специальности. Чтобы обеспечить необходимый уровень компетенций, современный человек должен постоянно учиться.

Тренды образовательных технологий

Тренды образовательных технологий

Массовые открытые онлайн-курсы (МООК)

Этот тренд неразрывно связан с предыдущим. Массовые открытые интернет-курсы успешно решают две задачи:

Обеспечивают доступ к актуальным знаниям для широкого круга людей.

Создают условия для открытого и интерактивного образования.

Обучающие площадки, которые обеспечивают доступ к курсам наиболее известных мировых университетов, представлены не только за рубежом, но и в РФ.

Адаптивное образование

Сегодня это направление развития образовательных технологий набирает популярность во всех странах мира. Еще в древности учителя говорили о том, что процесс обучения должен подстраиваться под ученика. Эффективная реализация этой идеи стала возможной с развитием технологий искусственного интеллекта.

Используя адаптивные системы, можно создавать персональные обучающие программы, учитывая когнитивные возможности учащегося, его особенности восприятия и имеющийся уровень подготовки. Современные адаптивные образовательные технологии пока еще имеют некоторые ограничения. К примеру, они не работают в сфере гуманитарных знаний и в тех областях науки, где происходят регулярные изменения.

Но есть высокая вероятность, что такие ограничения будут сняты уже в ближайшее время в результате дальнейшего развития образовательных технологий.

Интегральный подход

Интегральный подход в образовательном процессе связан с обучением на стыке различных дисциплин. Для наглядности рассмотрим пример с классической медициной, которая рассматривает заболевание как физические отклонения, для лечения которых используют лекарственные методики и оперативное вмешательство.

При интегральном подходе болезни рассматривают не только в контексте физических недугов, но и с позиции психологического состояния больного, взаимоотношений в семье и обществе, а также альтернативных методик лечения. Чтобы в процессе обучения формировался востребованный специалист, необходимо развивать у учеников междисциплинарные знания, позволяющие изучать объекты со всех сторон.

Интегральный подход

Интегральный подход

Коррекция роли учителя и чат-боты

Это очень важная тенденция применения современных образовательных технологий. Уже в ближайшее время роль преподавателя может сильно измениться. Учитель из единственного источника знаний будет превращаться в куратора образовательного процесса и режиссера, который его создает. Круг задач преподавателя будет расширен за счет следующих направлений:

Может возникнуть вопрос, кто же в современных условиях будет проверять знания учеников? На данный момент это еще осуществляет учитель. Тем не менее, уже есть примеры сервисов, разрабатывающих чат-боты, направленные на автоматизацию этого процесса, чтобы упростить работу преподавателя.

Современные личностно-ориентированные образовательные технологии

Уже из самого названия становится понятно, что в центре личностно-ориентированных образовательных технологий стоит человек. Их цель состоит не в формировании изначально заложенных познавательных способностей ученика, а в их наибольшем развитии на базе имеющегося у ребенка жизненного опыта. Уже доказана высокая эффективность современных

образовательных технологий такого типа. Подтверждением этому является их широкое применение.

Различают несколько методик современных образовательных технологий.

Проблемное обучение, при котором подача учителем нового материала осуществляется не в полном, подготовленном формате, а лишь его наиболее существенной части. Для дальнейшего изучения педагог дает задачи научно-исследовательского учебного характера, позволяющие ученикам самостоятельно усвоить необходимый объем знаний. Таким образом, учащиеся получают еще и практический опыт решения задач. У учеников в процессе получения знаний и навыков формируется еще и творческое мышление.

Разноуровневое обучение предполагает такой вариант организации процесса учебы, чтобы педагог, уделяя больше внимания «слабым» ученикам, не тормозил движение вперед более сильных учащихся. В итоге, те, кому знания даются непросто, получают необходимую поддержку педагога, а успешные ученики утверждаются в своих силах.

Проектные методы дают возможность ученикам осознанно подходить к выбору будущей специальности, развивают их творческие способности и удовлетворяют потребность в получении новых знаний.

Исследовательские методы ориентированы на создание условий, при которых ученики могут самостоятельно увеличивать объем своих знаний, находить познавательную информацию в удобном для себя формате и искать возможности решения творческих заданий. Другими словами, исследовательские методы современных образовательных технологий расширяют кругозор учеников и позволяют им самостоятельно выбирать скорость и направленность своего развития.

Технология обучения в сотрудничестве предполагает образовательный процесс, в котором совместно принимают участие дети и люди старшего возраста. Данная методика основана на том, что учитель подходит к обучению по схеме «от учащегося к предмету», а не наоборот. Таким образом, процесс преподавания выстраивается исходя из возможностей ребенка и его потребностей.

Информационно-коммуникационные методики отличаются объемным содержанием образования, которое обеспечивается за счет применения интегрированных программ и доступа к сети интернет.

Методики сбережения здоровья предполагают равномерное распределение нагрузки на учеников. Здесь применяется разумное чередование заданий, умственная активность сочетается с минутками физкультуры. Учитель определяет оптимальное время для освоения сложного материала, самостоятельной работы учеников, а также применяет технические средства, повышающие результативность обучения.

Современные личностно-ориентированные образовательные технологии

Современные личностно-ориентированные образовательные технологии

Чтобы повысить эффективность учебных занятий в современных условиях, необходимо переосмыслить позицию учителя, изменить его подход не только к необходимости внедрения новых технологий, но и к повышению личной квалификации.

Инновационные образовательные технологии

STEAM

Название этой технологии является аббревиатурой от «science, technology, engineering, art, mathematics». Ее методологической основой выступают знания в научной, технической, инженерной, творческой и математической сферах. Основной ее особенностью является то, что учащиеся набираются знаний по всем указанным дисциплинам, выполняя практикумы и проектные работы по робототехнике, программированию, конструированию, дизайну и так далее. Возникает вопрос, почему выбраны именно эти предметы?

Всемирно известная компания LEGO решила реализовать проект под названием LEGO education. Его основной задумкой является то, что детям предлагают не только собирать конструкторы, но и создавать целые полноценные проектные работы, именуемые SPIKE Prime (компактный робот).

Цифровизация образования: задачи, инструменты, сложности

В ходе такой деятельности они получают практические навыки в области конструирования и программирования. Компания «Лего» проводила ряд исследований, которые показали, что более 65 % современных учащихся предпочитают работать в таких сферах, в связи с чем в современных образовательных технологиях активно применяются методики STEAM.

В чем преимущество STEAM? В этой технологии упор сделан на практические занятия, что дает ученикам понимание о том, что их навыки могут и должны применяться в профессиональной деятельности. Дети, обучаясь по такой методике, имеют возможность раскрывать себя как личность, высказывать свои идеи, работать в группе для создания новых креативных продуктов.

Фишбоун

Fishbone можно перевести, как «кости, или скелет, рыбы». Таким образом схема технологии представлена в виде рыбы с головой из хвостом, между которыми расположен позвонок с отходящими от него ребрами.

Интересно, что данная методика была придумана в Японии, где все очень любят рыбу. Со временем технология стала популярной во всем мире. Она была разработана еще в 1952 известным японским теоретиком в области управления Каору Исикава, который работал в компании Toyota. Технология создавалась для схематизации процедур выявления причинно-следственных связей и быстрого оценивания событий, которые с ними связаны.

Инновационные образовательные технологии

Инновационные образовательные технологии

Голова рыбы олицетворяет собой основную проблему или объект, которые подлежат исследованию. Затем от позвонка вверх отходят причины, обусловленные факторами, которые расположены в нижних ребрах скелета. Это дает понять, что определенные выявленные факторы вызвали реакцию объекта, в результате чего и сформировались причины. Таким образом, общность факторов и причин способствует формированию полученного результата.

Очевидно, что при таком конкретном анализе и изучении всех деталей по отдельности ученики более отчетливо будут видеть и понимать, как работают причинно-следственные связи. Учащиеся будут их анализировать и подробно рассматривать изучаемый вопрос. Это и делает данную технологию уникальной.

Сингапурская методика

Образовательный процесс включает определенные структуры, формирующие данную методику. Сингапурская образовательная технология строится на принципах коммуникативности, построения команды, партнерских взаимоотношений и изменения ролей (в том числе и учителя, который превращается в модератора обучающего процесса и проводника, обеспечивающего реализацию алгоритма).

В этой методике представлено примерно 250 структур. Приведем наиболее известные из них:

Teambuilding.

Rally Robin.

Round Robin.

Clock Buddies.

Hi-Five.

Mix Pair Share.

Corners и др.

Стоит подчеркнуть, что все названия структурных элементов приведены с использованием английского языка. Эту особенность легко объяснить тем, что именно на нем обучаются дети в Сингапуре. Эксперты в области образования и разработчики данной технологии отмечали, что в своих работах нередко опирались на методики советской школы, прошедшие испытания в Америке.

Затем они были адаптированы под азиатский формат. Собственно, так и появилась эта образовательная технология, к разработке которой причастны педагоги и ученые советского времени, включая Льва Выготского, Даниила Эльконина и Василия Давыдова.

AGILE

Появилась эта методика еще в пятидесятых годах прошлого столетия. Ее популярность во многом обусловлена работами американского программиста и военного летчика Джеффа Сазерленда, который стал одним из разработчиков методологии Scrum и Agile-манифеста. Вначале технология получила широкое распространение в IT-компаниях, но со временем Сазерленд адаптировал ее для других сфер, включая и образование. Рассмотрим основные принципы современной образовательной технологии Agile:

Взаимная активность людей

В данном контексте взаимодействие людей противопоставлено процессам и методикам, которым чаще всего уделяется максимальное внимание в образовательном процессе. К примеру, нередко школьным и университетским преподавателям более важно своевременно заполнить журналы, написать учебный план, обеспечить дисциплину, но при этом уделяется минимальное внимание конкретному ученику.

На практике же успех обучающего процесса обеспечивается не за счет отладки материальных и формальных процедур, а благодаря продуктивному сотрудничеству учителя и учащегося.

Реальный продукт

В образовательном процессе нередко основной упор делается на тестирование, а показателем эффективности выступают хорошие оценки. Подобный формально ориентированный подход к обучению не приемлем в случае применения технологии Agile. К примеру, вместо тестов здесь практикуется проведение бесед в различных формах. Такой вид контроля знаний предоставляет преподавателю больше важной информации о знаниях учеников, что влияет на продуктивность выстраивания самого процесса обучения.

Командная работа

Школьные учителя крайне редко разрабатывают для учащихся совместные проекты. Да и сами преподаватели не общаются между собой в контексте обсуждения образовательных программ, а такое взаимодействие позволило бы улучшить существующие процессы за счет их опыта и ресурсов. К примеру, можно провести объединенный урок по алгебре и географии.

Ученикам на таком занятии можно предложить рассчитать расстояние между различными странами, составить геометрическую карту или функцию удаленности столицы РФ от других городов. Именно на пересечении различных областей знаний могут формироваться увлекательные идеи. Чтобы развивать такой подход, нужно придумать более современные площадки для взаимодействия и общения учителей в сравнении с традиционными педсоветами.

Готовность к приятию изменений

Одним из основных принципов современной образовательной технологии Agile является готовность к быстрым реакциям на различные изменения. Никто не оспаривает важность стратегических целей, но и продуманные отклонения при краткосрочном планировании также являются нормой. При строгом следовании учебному плану происходит игнорирование реальных потребностей учащихся.

Готовность к приятию изменений

Готовность к приятию изменений

К примеру, если ученикам необходимо дополнительное занятие, чтобы лучше усвоить Present Perfect, преподаватель вправе отойти от запланированных уроков, чтобы лучше разобрать сложную тему. Это даст больше пользы ученикам, чем жесткое выполнение образовательного плана.

Современные авторские образовательные технологии

Рассматривая использование современных образовательных технологий, следует отдельно поговорить об авторских методиках, которые разработаны некоторыми практикующими педагогами.

Методика витагенного обучения А.С. Белкина

Витагенное обучение строится на актуализации жизненного опыта участников образовательного процесса, их психологических и интеллектуальных возможностях. Концепция этой методики базируется на создании условий для сотрудничества педагога и ученика.

Витагенное образование задействует ресурсы, которые скрыты в подсознании ученика: фантазии, творческие способности, интуиции и другие аспекты, которые определяют восприятие мира и обеспечивают возможности для неосознанного принятия решений на уровне сиюминутного постижения реальности.

Методика знаково-контекстного образования А.А. Вербицкого

В этой методологии, так же как и в традиционных технологиях обучения, учебный материал формируется в контекстном виде знаковых систем. Именно это обусловило название методики: знаково-контекстное обучение. Здесь тоже присутствует информация, которую должен изучить учащийся. Но особенность технологии заключается в том, что сведения, представленные в основном в форме задач и проблемных условий, подбираются с учетом будущей профессиональной сферы ученика.

Вальдорфская педагогика

Методика, разработанная Р. Штайнером, представляет собой один из вариантов реализации концепции свободного воспитания или гуманистической педагогики. Современные образовательные технологии в школе, по мнению автора, выступают в качестве систем самопознания и развития личности в сотрудничестве с преподавателем. Здесь наблюдается объединение чувственного и сверхчувственного опыта духа, соединение духовного и телесного.

В Вальдорфской педагогике отсутствуют традиционные роли директора школы, завуча и другие привычные атрибуты. Управляет всеми процессами избираемая коллегия, включающая учеников, их родителей и педагогов. Здесь нет разделения на классную и внеклассную деятельность. Эти формы тесно переплетаются между собой. Вслед за основным уроком проводятся занятия по музыке, рукоделию, изучению двух иностранных языков (начиная с первого класса).

Кроме того, вальдорфская методика имеет свои уникальные дисциплины: эвритмия и прорисовка форм, создание сложных узоров, графика, аграрный цикл, сооружение большой модели домика из дерева.

Современные авторские образовательные технологии

Современные авторские образовательные технологии

Методика опережающего изучения предметов с применением опорных схем С.Н. Лысенковой

Чтобы упростить для учеников усвоение отдельных элементов учебной программы, необходимо обеспечить их опережающее внедрение в процесс изучения. Сложные темы по этой методике вводят не в установленные программой часы, а значительно раньше. Таким образом, происходит «перспективная подготовка» к тяжелому материалу. При этом сложная тема должна быть приближенной к тому материалу, который изучается в этот момент.

Перспективный материал, который в определенный момент станет основным, подается в течение нескольких уроков небольшими порциями: от 5 до 7 минут. В его обсуждение на начальной стадии вовлекаются сильные ученики, затем средние и т.д. Затем проводится обобщение по такому материалу на базе полученных знаний.

Следующая особенность методики С.Н. Лысенковой состоит в комментируемом управлении в форме ответов с места на вопрос: что делает ученик. Этот прием позволяет обеспечивать активное участие в работе всего класса и постоянно поддерживать связь со всеми учащимися.

Автор методики постаралась объединить комментирование трех видов активности: думаю, говорю, записываю. Когда ученики вслух говорят о том, что они делают в данное время, происходит параллельное решение задачи по управлению коллективом учащихся.

Еще один уникальный момент методики С.Н. Лысенковой заключается в наличии «опорных схем» (выводы, формирующиеся в присутствии учеников в ходе объяснения материала). Для оформления таких схем используются таблицы, карточки, картинки и т.д.

При использовании опорных схем важно, чтобы они подключались в ходе работы на уроке, а не постоянно висели в виде плакатов. Только при таком условии они будут способствовать лучшему усвоению материала.

Современные цифровые технологии в образовании

Цифровизация

Школьная инфраструктура постоянно находится в процессе обновления. Сегодня активно внедряются современные цифровые образовательные технологии. Еще не так давно обычная доска, предназначенная для написания мелом, была обязательным атрибутом каждого класса. Сегодня в школах все чаще появляются интерактивные доски. Учитель может вывести на монитор любые картинки, видеоматериалы или слайды для презентации.

Существуют и такие модели досок, на которых можно сделать запись, нажимая пальцем (теперь никто не будет пачкаться мелом, а для учеников младших классов это еще и выглядит очень увлекательно).

В контексте применения новых технологий многие школы внедрили системы электронных пропусков, благодаря которым родители могут удаленно получать информацию, когда ребенок пришел на занятия и во сколько ушел домой. Пока еще ученики прикладывают к турникету свою карточку, но еще через какое-то время будут использоваться биометрические технологии (пропуск, к примеру, будет работать по отпечатку пальцев, аналогично с Touch ID на гаджетах).

Практически везде вместо обычных бумажных дневников используются электронные. В перспективе, традиционные принтеры будут заменены устройствами 3D-печати, с помощью которых учащиеся будут распечатывать объемные модели для различных задач.

Цифровизация

Цифровизация

Обучение онлайн как современная образовательная технология

Не так давно у молодых людей из регионов была обязательная цель уехать на учебу в большие города. Уже сейчас хорошее образование все меньше привязывается к определенному месту. Появляются возможности для получения знаний у любых педагогов, независимо от того, в какой стране они проживают и на каком языке преподают.

Развитие современных образовательных технологий идет высочайшими темпами. В ближайшее время дистанционное обучение будет проводить наряду с живыми людьми и искусственный интеллект. К примеру, разработчики Microsoft уже представили программу для изучения китайского языка.

Этот приложение построено в форме чата, где учащийся должен давать ответы на коротенькие аудиосообщения и напечатанные вопросы учителя-бота в чате. Искусственный интеллект на основании анализа ответов увеличивает сложность заданий и меняет нагрузку на ученика.

Геймификация

Важно подстраивать современные образовательные технологии под новые поколения. Необходимо создавать методики обучения с учетом особенностей и увлечений детей.

Геймификация обеспечивает интерактивность образовательного процесса и делает его более интересным. Эта технология предполагает внедрение игр (включая компьютерные и видеоигры) в обучающие программы.

Геймификация позволяет изменить отношение детей к своим ошибкам. Они не будут бояться условно «плохой» оценки, так как обучение строится по примеру игр, принцип

которых строится на задаче перехода на новый уровень. Дети могут заниматься поиском решений и новых вариантов.

Виртуальная и дополненная реальность

В современных образовательных технологиях все активнее применяют визуальные средства. Это в полной мере соответствует особенностям детей нашего времени.

Дистанционное обучение онлайн: виды, формы, разбор ошибок

Следуя рекомендациям обучающих роликов на платформе YouTube, школьники учатся делать все самостоятельно: мастерить, делать стрижки, распаковывать посылки и осваивать иностранные языки. Статистические данные показывают, что сейчас этим сервисом пользуются почти 85 % детей школьного возраста.

При этом 80 % из них говорят, с помощью видеороликов могут больше узнавать о своих увлечениях. Именно поэтому многие учителя уже практикуют внедрение в процесс обучения просмотр видеоматериалов, включая записи лекций.

Внедрение современных образовательных технологий позволит школьникам осваивать учебные дисциплины с помощью устройств виртуальной или дополненной реальности. К примеру, в VR-шлеме дети могут не только наблюдать за историческими событиями, но и принимать в них виртуальное участие. Такой метод получил название «иммерсивное обучение». Поскольку он обеспечивает «эффект присутствия», ученики могут получать опыт, который не доступен в реальном мире.

Современные образовательные технологии очень быстро развиваются, поэтому процесс обучения детей будущих поколений будет кардинально отличаться от тех методик, по которым учились их родители. Прежде всего, следует ожидать максимальной цифровизации, геймификации, применения искусственного интеллекта, использования OLED-дисплеев и внедрения иммерсивного обучения.

Скучное сидение за школьной партой, зубрежка и учеба безо всякого интереса остаются в прошлом. Ситуацию кардинально изменят инновационные технологии. Выстраиваемые на их базе методики обучения преодолевают стены школ и университетов, а, значит, образование будет более доступным для всех людей.

Источник:

<https://gb.ru/blog/sovremennye-obrazovatelnye-tehnologii/?ysclid=lhizl4xuaj606161292>

tehnologii/?ysclid=lhizl4xuaj606161292

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какие ещё современные образовательные технологии вы знаете
2. Приведите примеры как изменились образовательные технологии в вашем профессиональном поле
3. Как вы понимаете вообще слово иммерсивное
4. Приведите примеры иммерсивного обучения

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Специфика исследовательского обучения	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Специфика проектного обучения	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

Текст лекции.

В современной литературе по педагогике и педагогической психологии понятия «исследовательское обучение» и «проектное обучение», «исследовательские методы обучения» и «метод проектов» часто используются как синонимичные, хотя даже беглый взгляд позволяет увидеть существенную разницу между ними. Выяснение сходства и различий представляется принципиально важной задачей при их изучении. Понимание их истинного смысла — не просто абстрактная задача для кабинетных теоретиков. Это очень важно, прежде всего с точки зрения образовательной практики.

Например, в последнее время много говорится о «проектном обучении», «проектной деятельности школьников» как о чем-то принципиально новом и нашей традиционной российской школе не свойственном. При этом множество специалистов выражают с этим категорическое несогласие, и оно вполне обосновано. Так, например, утверждают они, разве нельзя назвать проектами и проектированием всем известные, применявшиеся много десятилетий в советской школе виды детской деятельности, такие, как: подготовка школьного спектакля, пионерского сбора, стенгазеты или военно-спортивной игры?

Ответ ясен: безусловно, идея стенгазеты — это проект, а процесс ее создания — это и проектирование, и воплощение проекта.

Но тогда возникает вопрос, о какой новизне говорят сейчас ярые сторонники «метода проектов» в образовании. Ведь даже такой простой пример со стенгазетой или школьным спектаклем убедительно свидетельствует о том, что проекты делались детьми и в советские времена, а в идее проектирования ничего принципиально нового нет. Получается, что проектирование никогда не покидало отечественную школу. Бесспорность этого утверждения способна буквально загнать в тупик каждого, кто не решит проблему адекватного использования вышеупомянутых терминов и не разберется в обозначаемых ими понятиях.

Принципиальная новизна того, что предлагается в наше время в качестве альтернативы традиционной, советской образовательной практике, более выражена в других терминах и понятиях — это, прежде всего, «исследовательское поведение» (exploratory behaviour), «исследовательское обучение» (exploratory education) и «исследовательские (или

продуктивные) методы обучения». К сожалению, значительная часть специалистов не видят разницы между исследованием и проектированием, а исследовательское обучение отождествляют с обучением по «методу проектов».

Первым шагом на пути поиска сходства и различий между вышеназванными понятиями, вероятно, может быть обращение к их общепринятому содержанию, фиксирующемуся в разговорном языке и обыденных представлениях. Начнем с понятий «проект» и «проектирование».

Проект — слово иноязычное, происходит оно от латинского *proiectus*. Уже его прямой, буквальный перевод объясняет многое — «выдающийся вперед». В современном русском языке слово «проект» имеет несколько весьма близких по смыслу значений. Так называют, во-первых, совокупность документов (расчетов, чертежей и др.), необходимых для создания какого-либо сооружения или изделия; во-вторых, это может быть предварительный текст какого-либо документа и, наконец, третье значение — какой-либо замысел или план.

В свою очередь проектирование, в наиболее упрощенном виде, можно рассматривать как процесс разработки и создания проекта (прототипа, прообраза, предполагаемого или возможного объекта или состояния). В настоящее время наряду с традиционными, веками использовавшимися видами (архитектурно-строительное, машиностроительное, технологическое и др.), существуют и другие, самостоятельные направления проектирования. К ним можно отнести проектирование: человекомашинных систем, трудовых процессов, деятельности организаций, экологических систем, социальных явлений и процессов; существуют также инженерно-психологическое, генетическое и иные виды проектирования.

Теперь обратимся к общепринятой трактовке понятия «исследование» и специальному педагогическому термину «исследовательское обучение». Исследование в обыденном употреблении понимается преимущественно как процесс выработки новых знаний, один из видов познавательной деятельности человека. Поскольку с точки зрения теории и практики образования наибольший интерес представляют научные исследования, кратко остановимся на их специфике.

К научным исследованиям предъявляют обычно следующие требования: объективности, воспроизводимости, доказательности, точности. Результат научной деятельности, как правило, материализован в описании реальности, прогнозировании развития процессов и последствий событий. Существует это чаще всего в форме текстов, содержащих словесные описания, формулы и другие способы выражения выявленных законов.

Основные характеристики науки как системы знаний — полнота, достоверность, систематичность. Наука как вид деятельности характеризуется методом. Известно, что новые знания теоретически можно получать разными путями: через обыденный опыт, умозрение, веру, интуицию, откровение и др. Наука радикально отличается тем, что в ней единственно допустимым является научный метод. Под научным методом в данном контексте следует понимать совокупность приемов и операций эмпирического и теоретического исследования действительности, признаваемых научным сообществом.

К числу главных отличий научного исследования от всех других видов исследовательской практики человека обычно относят, по меньшей мере, три главных особенности:

- во-первых, в научном исследовании всегда присутствует стремление определять и выражать качество неизвестного при помощи известного;
- во-вторых, непременно измерять все то, что может быть измерено, показывать численное отношение изучаемого к известному;
- в-третьих, всегда определять место изучаемого в системе известного.

Соответственно этому исследовательское обучение направлено на развитие у ученика умений и навыков научного поиска. Совершенствование собственного образования в процессе, максимально напоминающем научный поиск.

Исследовательское обучение — особый подход к обучению, построенный на основе естественного стремления ребенка к самостоятельному изучению окружающего. Главная цель

исследовательского обучения — формирование у ребенка готовности и способности самостоятельно, творчески осваивать новые способы деятельности в любой сфере человеческой культуры.

С точки зрения педагогической психологии и образовательной практики важно, что проектирование и исследование тесно связаны с прогнозированием, а потому могут служить эффективным инструментом развития интеллекта и креативности ребенка в обучении. Увидеть эти возможности позволит изучение особенностей действия механизмов мышления при исследовании и проектировании.

При построении прогнозов в процессе проектирования, как известно, будущее обычно раскладывается на три составляющих:

- детерминированную — полностью предсказуемую, обусловленную действием известных причин;

- вероятностную — предсказуемую с большой долей вероятности;

- случайную — принципиально не поддающуюся никакому прогнозированию.

Первая опирается преимущественно на знания и логику. Вторая требует от человека уже не столько логического, сколько альтернативного, дивергентного мышления, умения выработать гипотезы. И, наконец, третья — интуиции. Напомним, что в прогностике существует закономерность: чем более развита наука, тем выше доля первой — детерминированной — части, но чем интенсивнее она развивается, тем все больше становится непрогнозируемая, случайная составляющая.

Проектирование разворачивается и развивается в основном в рамках первой — предсказуемой, детерминированной составляющей. Исследование находится преимущественно на другом полюсе — в поле третьей, случайной, подчеркну — принципиально не поддающейся никакому прогнозированию составляющей. Вторая составляющая — вероятностная — в силу своего промежуточного положения может присутствовать и при проектировании, и в так называемых «проблемных исследованиях».

Принципиальное отличие исследования от проектирования состоит в том, что исследование не предполагает создание какого-либо заранее планируемого объекта, даже его модели или прототипа. Исследование, по сути, — процесс поиска неизвестного, поиска новых знаний. Это один из видов познавательной деятельности человека.

Таким образом, проектирование и исследование — изначально принципиально разные по направленности, смыслу и содержанию виды деятельности. Естественно, что попытки обозначить эту разницу предпринимались в разные времена, разными специалистами. Например, известный психолог Б. Хендерсон, специализирующийся в области исследовательского поведения и обучения детей, предлагает рассматривать применительно к образованию понятия «свободное исследование» и «проблемное исследование». Свободное исследование — это исследование, базирующееся на любознательности, оно не предполагает достижение определенного заранее результата, представленного в виде какой-либо практической задачи. К слову «любознательность» я бы здесь добавил эпитет И. П. Павлова — «бескорыстной» («любознательности»).

Вероятно, именно так понимал «исследование» Исаак Ньютон, когда категорически заявлял: «...гипотез не измышляю!». Конечно, это радикальная точка зрения, но мы не можем не заметить и не согласиться с тем, что уже предшествующее исследованию вероятностное, гипотетическое предположение как прогнозирование возможного результата частично выводит исследователя из поля «бескорыстного» поиска истины, в значительной мере приближая его деятельность к поиску заранее известного, предсказуемого — к проектированию.

Предложенное Б. Хендерсоном понятие «проблемное исследование» можно рассматривать как один из аналогов проектирования. «Проблемное исследование» радикально отличается от «свободного исследования» тем, что предполагает решение какой-то ясно поставленной в самом начале проблемы.

Но вполне закономерен вопрос — если исследователем не движет желание решить проблему, то что заставляет его включаться в процесс исследовательского поиска? Ответ на него нам предлагают биология и эволюционная психология. В данном случае в качестве движущей силы, приводящей в движение механизм исследовательского поведения, выступает не содержательная задача (проблема), а биологическое по своим корням стремление высокоорганизованных живых существ к исследовательскому поиску.

В отличие от исследования проект, а следовательно, и проектирование, всегда ориентированы на практику. Человек, реализующий тот или иной проект, не просто ищет нечто новое, он решает реальную, вставшую перед ним проблему. Ему постоянно приходится учитывать массу обстоятельств, часто находящихся далеко за пределами задачи поиска истины.

Разработка проекта — обычно дело творческое, но зависит это творчество от многих внешних обстоятельств, часто никак не связанных с задачами бескорыстного поиска истины. Не следует забывать и о том, что теоретически проект можно выполнить, пользуясь готовыми алгоритмами и схемами действий — то есть исключительно на репродуктивном уровне. Ведь проектирование может быть представлено как последовательное выполнение серии четко определенных, алгоритмизированных шагов.

В отличие от проектирования исследование — всегда творчество, и в идеале оно представляет собой вариант бескорыстного поиска истины. Если в итоге исследования и удастся решить какую-либо практическую проблему, то это — не более чем побочный эффект. При этом само новое знание, добытое в итоге исследования, может быть не только мало полезно с точки зрения общества и самого исследователя, но даже вредно и опасно. Всем известно, что научные открытия несут не только радость и свет знаний.

Реальный исследователь стремится к новому знанию инстинктивно, зачастую не зная, что принесет ему сделанное в итоге его исследований открытие, и как следствие — ему нередко бывает вовсе неизвестно, как можно на практике использовать добытые им сведения. Так, например, Майкл Фарадей, открывший законы электромагнитной индукции, на вопрос о том, где могут быть использованы результаты его открытия, не мог сказать ничего вразумительного. И только позже, в середине XX века, его открытия стали активно использоваться в радиоэлектронике и электротехнике.

Совсем иначе обстоят дела в ситуации проектирования, когда творец решает реальную практическую задачу. Например: создает новый телевизор, мобильный телефон или космический корабль.

Конечно, воплощение предусмотренной проектом практической задачи может потребовать не только опоры на передовые достижения науки, но также поиска и формулирования принципиально новых идей и их технологических воплощений. Специалисты с полным основанием считают, что часто при проектировании автор вынужден проводить множество научных изысканий. Но доминирующим здесь является то, что он с самого начала решает прикладную, практическую проблему.

Исследование и проектирование имеют высокую ценность для современного образования. Исследование как «бескорыстный» поиск истины чрезвычайно важно в деле развития творческих способностей в процессе обучения. Вряд ли кто-то станет оспаривать данное утверждение, но образовательная практика показывает, что у нас постоянно возникает соблазн трансформировать предполагаемый или уже начатый исследовательский поиск в решение практической задачи — проектирование. Так, например, аспиранту, приступившему к обучению на первом курсе, уже в обязательном порядке стали предъявлять требования четко сформулировать тему, цель, задачи, гипотезу исследования и другие параметры его будущей работы. Несложно заметить, что это требование стремящихся к «учету всего и контролю над всем» образовательных чиновников фактически превращает исследование в проектирование. Вместо того, чтобы «пойти туда, не знаю куда, и попытаться найти то, не знаю что...», начинающий исследователь должен ясно сказать, куда он идет, что ищет и самое

удивительное — что он найдет! Несложно заметить, что аспирант в итоге не исследовательским поиском будет занят, а в лучшем случае проектированием — воплощением уже известной идеи в практику.

Известный специалист в области исследовательского поведения детей А. Н. Поддьяков, опираясь на результаты собственных изысканий, делает вполне убедительный вывод о том, что на начальных этапах исследовательского поиска ранняя вербализация проблемы вредна. Таким образом, и в данном случае попытки сформулировать цель, задачи, гипотетически спроектировать конечный итог ограничивают сферу творческого поиска исследователя. Они заранее задают рамки научных изысканий и ограничивают ими поисковую активность.

Важным обстоятельством является и выявленная в ходе специальных исследований в области психологии творческой одаренности (Богоявленская Д. Б., Петровский В. А. и др.) характеристика творчески одаренных людей, получившая наименование «надситуативной активности». Мы отмечаем среди черт, характерных для наиболее успешных исследователей, стремление к постоянному углублению в проблему, «способность к «ситуативно не стимулируемой деятельности». Напомним, что в ходе работы с детьми было замечено, что для одаренного ребенка решение задачи не является завершением работы. Это начало будущей, новой работы.

Проектирование изначально задает предел, глубину решения проблемы, в то время как исследование строится принципиально иначе. Оно допускает бесконечное движение вглубь.

Немаловажен и вопрос о том, почему происходит смешение понятий «исследовательское» и «проектное» обучение и насколько все это безобидно. Проектирование — это не творчество в полной мере, это творчество по плану в определенных контролируемых рамках. В то время как исследование — путь воспитания истинных творцов.

Оценивая возможности исследования и проектирования, важно понять, что в работе с детьми, безусловно, полезны и проектные методы, и методы исследовательского обучения, а следовательно, можно выполнять и проекты, и исследовательские работы. В методическом плане важно учитывать, что «метод проектов» предполагает составление четкого плана проводимых изысканий, с неизбежностью требует ясного формулирования и осознания изучаемой проблемы, выработки реальных гипотез, их проверки в соответствии с четким планом и т. п. Потому здесь, как правило, нет места «провокационным идеям», по терминологии Нильса Бора — «безумным идеям». Хотя зачастую именно они приводят к принципиально новым открытиям. Все помнят парадоксальное и безусловно справедливое выражение Н. Бора — «эта идея недостаточно безумна для того, чтобы быть верной!».

В отличие от проектирования исследовательская деятельность изначально должна быть более свободной, практически не регламентированной какими-либо внешними установками. В идеале ее не должны ограничивать даже рамки самых смелых гипотез. Потому она гораздо более гибкая, в ней значительно больше места для импровизации.

Источник:

https://studme.org/278239/pedagogika/issledovatel'skoe_proektnoe_obuchenie_sovremennom_obrazovanii?ysclid=lhizxwo2lq456940335

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Приведите примеры исследовательского метода обучения
2. Приведите примеры проектного обучения
3. Чем проектное обучение отличается на производстве (непосредственно на предприятии) от вуза (образовательной организации)
4. Возможно ли применение исследовательских методов обучения на предприятии

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Содержание игровых технологий в образовании	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2	Виды игровых технологий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр

Текст лекции.

Наибольший интерес, в образовательном процессе, представляют игровые технологии. Игровые технологии связаны с игровой формой взаимодействия педагога и учащихся через реализацию определенного сюжета (игры, сказки, спектакли, деловое общение). При этом образовательные задачи включаются в содержание игры. В образовательном процессе используют занимательные, театрализованные, деловые, ролевые, компьютерные игры.

Разработкой теории игры, ее методологических основ, выяснением ее социальной природы, значения для развития обучаемого в отечественной педагогике занимались Л. С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Д.Б. Эльконин и др.

Реализация игровых приёмов и ситуаций при урочной форме занятий происходит по таким основным направлениям:

- дидактическая цель ставится перед учащимися в форме игровой задачи;
- учебная деятельность подчиняется правилам игры;
- учебный материал используется в качестве её средства, в учебную деятельность вводится элемент соревнования, который переводит дидактическую задачу в игровую;
- успешное выполнение дидактического задания связывается с игровым результатом.

Игровые технологии занимают важное место в учебно-воспитательном процессе, так как не только способствуют воспитанию познавательных интересов и активизации деятельности учащихся, но и выполняют ряд других функций:

- 1) правильно организованная с учётом специфики материала игра тренирует память, помогает учащимся выработать речевые умения и навыки;
- 2) игра стимулирует умственную деятельность учащихся, развивает внимание и познавательный интерес к предмету;
- 3) игра - один из приёмов преодоления пассивности учеников. Функция игры - ее разнообразная полезность.

У каждого вида игры своя полезность. Выделим наиболее важные функции игры как педагогического феномена культуры.

Социокультурное назначение игры. Игра - сильнейшее средство социализации ребенка, включающее в себя как социальноконтролируемые процессы целенаправленного воздействия их на становление личности, усвоение знаний, духовных ценностей и норм, присущих обществу или группе сверстников, так и спонтанные процессы, влияющие на формирование человека. Социокультурное назначение игры может означать синтез усвоения человеком богатства культуры, потенций воспитания и формирования его как личности, позволяющей функционировать в качестве полноправного члена коллектива.

Функция межнациональной коммуникации. И. Кант считал человечество самой коммуникабельностью. Игры национальны и в то же время интернациональны, межнациональны, общечеловечны. Игры дают возможность моделировать разные ситуации жизни, искать выход из конфликтов, не прибегая к агрессивности, учат разнообразию эмоций в восприятии всего существующего в жизни.

Функция самореализации человека в игре. Это одна из основных функций игры. Для человека игра важна как сфера реализации себя как личности. Именно в этом плане ему важен сам процесс игры, а не ее результата, конкурентность или достижение какой-либо цели. Процесс игры - это пространство самореализации. Человеческая практика постоянно вводится в игровую ситуацию, чтобы раскрыть возможные или даже имеющиеся проблемы у человека и моделировать их снятие.

Коммуникативная игра. Игра - деятельность коммуникативная, хотя по чисто игровым правилам и конкретная. Она вводит учащегося в реальный контекст сложнейших человеческих отношений. Любое игровое общество - коллектив, выступающей применительно к каждому игроку как организация и коммуникативное начало, имеющее множество коммуникативных связей.

Если игра есть форма общения людей, то вне контактов взаимодействия, взаимопонимания, взаимоуступок никакой игры между ними быть не может. Диагностическая функция игры. Диагностика - способность распознавать, процесс постановки диагноза. Игра обладает предсказательностью; она диагностичнее, чем любая другая деятельность человека, во-первых, потому, что индивид ведет себя в игре на максимуме проявлений (интеллект, творчество); во-вторых, игра сама по себе - это особое «поле самовыражения».

Игротерапевтическая функция игры. Игра может и должна быть использована для преодоления различных трудностей, возникающих у человека в поведении, в общении с окружающими, в учении. Оценивая терапевтическое значение игровых приемов, Д.Б. Эльконин писал, что эффект игровой терапии определяется практикой новых социальных отношений, которые получает ребенок в ролевой игре.

Функция коррекции в игре. Психологическая коррекция в игре происходит естественно, если все учащиеся усвоили правила и сюжет игры, если каждый участник игры хорошо знает не только свою роль, но и роли своих партнеров, если процесс и цель игры их объединяют. Коррекционные игры способны оказать помощь учащимся с отклоняющимся поведением, помочь им справиться с переживаниями, препятствующими их нормальному самочувствию и общению со сверстниками в группе.

Развлекательная функция игры. Развлечение - это влечение к разному, разнообразному. Развлекательная функция игры связана с созданием определенного комфорта, благоприятной атмосферы, душевной радости как защитных механизмов, т.е. стабилизации личности, реализации уровней ее притязаний. Развлечение в играх - поиск. Игра обладает магией, способной давать пищу фантазии, выводящей на развлекательность.

Игра является моделью игры как таковой. Игра важнейшее средство воспитания школьников. Игра деятельность спонтанная, непринужденная. Мир игр очень разнообразен. Существуют разные варианты классификации игр. Каждая игра уникальна, содержит в себе различные функции. Каждый вид игр помогает в развитии ребенка, как здорового человека, так и здоровой личности. При правильном подборе игр можно спланировать и создать условия для нормального развития и социализации ребенка.

Источник: <https://studfile.net/preview/1858319/page:4/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. С какого периода геймификация получила особое развитие в образовании
2. Приведите примеры из личной практики геймификации в обучении
3. Что значит дидактическая цель
4. Почему в процессе игры материал усваивается лучше

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Анализ понятийно-терминологического аппарата образовательных и профессиональных стандартов	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Анализ информации о требованиях к профессиональным квалификациям и определение основных компонентов проектирования дополнительных профессиональных программ	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Использование профессиональных стандартов при проектировании	Информационная лекция Обзорная лекция

программ профессионального образования	Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	--

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

Текст лекции.

1. Анализ понятийно-терминологического аппарата образовательных и профессиональных стандартов

Исторически сложилось, что законодательные акты и иные документы, регулирующие развитие сфер труда и образования, разрабатываются разными ведомствами, что приводит к определенной рассогласованности понятийно-терминологического аппарата. В сфере стандартизации требований к результатам практической деятельности (профессиональные стандарты) и требований к результатам обучения (образовательные стандарты) с обеих сторон сложился определенный понятийно-терминологический аппарат. В сфере труда и в сфере образования часто применяются идентичные термины/понятия, имеющие разную смысловую нагрузку. Понятийный аппарат и структурные компоненты таких документов как федеральный государственный образовательный стандарт (далее – ФГОС) и профессиональный стандарт (далее – ПС) (макет) необходимо сопоставить для переноса и интерпретации их требований в основную или дополнительную профессиональную образовательную программу (программу профессионального обучения).

Несмотря на различия в определениях, можно прийти к выводу, что в целом сопоставимы термины:

«область трудовой деятельности» во ФГОС и «вид трудовой деятельности в профессиональных стандартах;

«вид трудовой деятельности» во ФГОС и «обобщенная трудовая функция» в профессиональных стандартах;

«трудовая функция» в профессиональных стандартах и «профессиональная компетенция», «профессиональная задача» во ФГОС.

Использование профессиональных стандартов при создании основных и дополнительных программ профессионального образования и обучения требует от разработчиков понимания логики построения профессионального стандарта, знания его структуры, содержания, а также основных понятий.

Перечни профессий, специальностей и направлений, по которым разрабатываются документы, регламентирующие процесс профессионального образования, не совпадают с перечнем видов профессиональной деятельности (и/или видов экономической деятельности (далее – ВЭД)), по которым разрабатываются профессиональные стандарты. Из этого следует, что для разработки одной образовательной программы может потребоваться использование нескольких профессиональных стандартов, и прямой перенос формулировок из профессиональных стандартов в образовательную программу может быть невозможен. Информация, содержащаяся в профессиональных стандартах, должна служить основой при создании определенных разделов ДПП, ППО и ОПОП.

Способы переноса требований профессиональных стандартов в дополнительные профессиональные программы вызывают интерес разработчиков и становятся актуальным предметом проектирования.

2. Анализ информации о требованиях к профессиональным квалификациям и определение основных компонентов проектирования дополнительных профессиональных программ. Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ, к которым в соответствии с частью 4 статьи 76 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» относятся программы повышения квалификации и программы профессиональной переподготовки лиц, имеющих или получающих среднее профессиональное и (или) высшее образование. Программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. В соответствии с частью 5 статьи 76 Федерального закона № 273-ФЗ программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации. В соответствии с п. 9 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» содержание ДПП должно учитывать требования ПС, квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, или квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о государственной

службе.

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих (далее – ЕКСД) и Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (далее – ЕТКС) являются в настоящее время действующими наряду с ПС нормативными документами, определяющими требования к профессиональным квалификациям работников. Эти документы разрабатываются специалистами научно-исследовательских и/или нормативно-исследовательских организаций, проходят согласование в профильных министерствах и утверждаются распорядительными документами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

При обращении к справочникам как к источникам информации о требованиях к профессиональным квалификациям при разработке профессиональных образовательных программ необходимо понимать возможности и ограничения данных документов. ЕКСД предназначен «для регулирования трудовых отношений, обеспечения эффективной системы управления персоналом на предприятиях, в учреждениях и организациях различных отраслей экономики (независимо от форм собственности и организационно-правовых форм деятельности)». При составлении квалификационных характеристик должностей разработчики данного документа не предполагали их использование при формировании программ профессионального образования/подготовки. Это отразилось на содержании разделов, характеризующих деятельность («Должностные обязанности»), необходимые знания («Должен знать») и уровень квалификации («Требования к квалификации»). Представленная в справочнике информация является весьма обобщенной, требования к уровню квалификации имеют формальный характер, так как определяют не уровень компетентности, а срок (продолжительность) нахождения в должности. Обновление квалификационных характеристик происходит нечасто, поэтому они, как правило, не дают объективного описания современных видов профессиональной деятельности. Все это снижает ценность справочника как источника информации о требованиях к профессиональным квалификациям работников, которые необходимо учитывать для создания современных эффективных программ профессионального образования. Данные справочника могут быть применены при составлении проектов анкет для проведения исследования характера и содержания видов

трудовой деятельности (опросов работодателей с целью выявления и конкретизации их требований к содержанию и уровню профессиональных квалификаций работников). ЕТКС, в отличие от ЕКСД, предназначен не только для решения проблем сферы труда (проведения тарификации работ, присвоения квалификационных разрядов рабочим), но и для «составления программ по подготовке и повышению квалификации рабочих в системе профессионально-технического образования и непосредственно на производстве». Тарифно-квалификационные характеристики рабочих по разрядам, включающие описание деятельности («Характер работ») и необходимых знаний («Должен знать») (в некоторых случаях и примеры работ), содержат более развернутую, по сравнению с Квалификационным справочником должностей, характеристику деятельности. Однако и тарифно-квалификационные характеристики также не имеют необходимой конкретизации и не отражают в большинстве своем состояние современного производства. Для разработки качественных современных программ профессионального образования сведения ЕТКС должны быть дополнены и/или скорректированы либо данными профессиональных стандартов, либо результатами исследований видов профессиональной деятельности соответствующих профессий (через проведение опросов работодателей, представляющих производство, использующее современные технологии, оборудование, системы организации труда).

Разработка программ дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовки с учетом требований ПС является одновременно более простой и более сложной задачей по сравнению с разработкой ОПОП.

С одной стороны, в таких программах возможно учесть требования ПС в достаточно полном объеме, так как они не регламентируются ФГОС (в первую очередь при обучении рабочих). С другой стороны, пункт 10 статьи 76 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» говорит о том, что «Программы профессиональной переподготовки разрабатываются на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального и (или) высшего образования к результатам освоения образовательных программ. Таким образом, потребуются выбрать не только необходимые ПС, но и ФГОС (возможно, что тоже несколько). Выбор ПС (одного или нескольких) будет осуществляться в зависимости от результатов анализа требований рынка труда и/или конкретных обращений работодателей в образовательное учреждение. Выбор ФГОС осложняется тем, что перечни профессий, специальностей и направлений, по которым разрабатываются ФГОС, а на их основе ОПОП, не совпадают, как отмечалось, с перечнем видов профессиональной деятельности (и/или ВЭД), по которым разрабатываются ПС. Программы же ДПП и ППО по своему объему меньше содержания отдельного ФГОС и, как правило, соответствуют какому-либо отдельному профессиональному модулю (далее – ПМ) ОПОП среднего профессионального образования (далее – СПО) (отдельным профессиональным модулям и отдельным учебным дисциплинам). Таким образом, не исключено, что придется просматривать ФГОС целой укрупненной группы. Например, существует ПС «Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома», которому соответствует отдельный модуль ПМ.04 «Организация эксплуатации и ремонта домовладений и жилищного фонда» в рамках ФГОС СПО углубленной подготовки по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Следовательно, при разработке программ дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовки необходимо определить, существует ли такая же или аналогичная программа в рамках какого-либо ФГОС ПО, после чего возможна ее корректировка или разработка заново с учетом требований ПС.

3. Использование профессиональных стандартов при проектировании программ профессионального образования

Учет требований ПС в проектируемых образовательных программах требует от разработчиков понимания логики его построения, знания структуры, содержания, а также основных понятий и их корреляции с терминами, используемыми в документах,

регламентирующих процесс профессионального образования. Процесс использования ПС при формировании ДПП состоит из нескольких этапов:

1) Выбор профессиональных стандартов

Данный шаг обусловлен целью реализации ДПП. Разработчикам ДПП необходимо определиться с тем, какая квалификация будет подлежать совершенствованию и (или) какие новые квалификации (компетенции) будут формироваться в результате образовательной деятельности.

Разработчики ДПП, прежде всего, должны отобрать тот (или те) ПС, которые наиболее точно соответствуют профилю разрабатываемой образовательной программы. Как отмечалось выше, необходимость этого обусловлена тем, что квалификация, которая должна претерпеть изменения в соответствии с заказом потребителя(ей) ДПП может не совпадать с перечнем видов профессиональной деятельности, по которым созданы ПС.

Квалификация (от англ. quality — качество, степень проявления достоинств) — в некоторых областях этим термином называется либо процесс оценки уровня качества, либо сами предусмотренные уровни. Статья 195.1. Трудового кодекса Российской Федерации определяет понятие квалификации работника как «...уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника». В соответствии с определением профессионального стандарта, изложенном в той же статье Трудового кодекса, этот документ дает характеристику квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности.

Квалификация — это официально признанное/подтвержденное (в виде диплома/сертификата/степени) наличие у лица компетенций, соответствующих требованиям к выполнению определенных трудовых функций (т.е. требованиям профессионального стандарта), сформированных в процессе образования, обучения, трудовой деятельности (обучения на рабочем месте и др.).

2) Выбор соответствующего(их) ФГОС профессионального образования и определение видов профессиональной деятельности выпускника ДППВ высшем профессиональном образовании под видом профессиональной деятельности понимается научная, проектная, педагогическая и иная деятельность. В ПС понятию «Вид деятельности» ФГОС профессионального образования соответствует понятие «Обобщенная трудовая функция». Для уточнения квалификации, формируемой ДПП, рекомендуется:

проанализировать перечень обобщенных трудовых функций соответствующих ПС, отобранных для разработки ДПП (раздел II «Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности»);

выбрать ФГОС профессионального образования, ориентированные на подготовку специалистов в рамках образовательного заказа на ДПП;

проанализировать виды деятельности во ФГОС и соотнести с ними обобщенные трудовые функции в выбранном(ых) ПС;

определить обобщенные трудовые функции, к которым относятся выбранные виды деятельности во ФГОС и учитывать требования ФГОС в рамках данных видов деятельности при проектировании ДПП для определения компетенций, подлежащих формированию.

3) Определение задач профессиональной деятельности выпускника ДПП и профессиональных компетенций, подлежащих формированию (изменению, развитию)

Понятия задачи профессиональной деятельности выпускника основной образовательной программы высшего образования (далее — ООП ВО) и профессиональной компетенции соответствуют, как правило, понятию трудовой функции ПС.

Для корректировки/дополнения перечня задач профессиональной деятельности при формировании конкретных ДПП необходимо:

проанализировать перечень конкретных трудовых функций профессиональных стандартов, отобранных для разработки ДПП (раздел II «Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности»);

выбрать наиболее значимые трудовые функции, при необходимости обратившись к описанию этих функций в разделе III «Характеристика обобщенных трудовых функций»);

при необходимости на основе выбранных трудовых функций составить обобщенный перечень задач профессиональной деятельности выпускника ДПП.

При использовании ПС для формирования уточненного перечня профессиональных компетенций, формируемых ДПП, необходимо:

проанализировать перечень трудовых функций ПС и описание этих функций;

отобрать наиболее значимые для конкретного проекта ДПП описания трудовых функций (трудовые действия, необходимые умения и знания) ПС;

при необходимости составить на основе отобранных единиц профессионального стандарта перечень профессиональных компетенций.

Рекомендуется учесть, что предлагаемые работодателем профессиональные компетенции могут носить несколько иной характер за счет требуемого практического опыта, которого пока еще нет у выпускников учреждений профессионального образования. В то же время профессиональные компетенции, осваиваемые выпускниками высших учебных заведений, должны быть более широкими, обобщенными за счет интеграции ряда компетенций, предлагаемых работодателями в ПС.

4) Формирование других разделов ДПП (рабочий учебный план; рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей); программы учебной и производственной практик; фактическое ресурсное обеспечение ООП) Для использования сведений, содержащихся во ФГОС и ПС, при разработке учебного плана ДПП в части определения перечня дисциплин (модулей); рекомендуемых видов и продолжительности практик; программ дисциплин, междисциплинарных курсов, модулей и содержания практикумов; материально-технического и информационного обеспечения учебного процесса рекомендуется:

проанализировать содержание отобранных обобщенных трудовых функций и описание каждой из отобранных конкретных трудовых функций, акцентируя внимание на сведениях, необходимых для формирования конкретного раздела ДПП или программы учебных дисциплин/модулей/практик (раздел III «Характеристика обобщенных трудовых функций»);

провести анализ и обобщение «родственной» информации, полученной из ФГОС и описаний планируемых результатов обучения в рамках различных дидактических единиц;

сформировать содержание конкретного раздела ДПП;

проанализировать условия реализации части образовательной программы, регламентируемые ФГОС и сформировать соответствующий раздел ДПП.

Источник:

https://mcrk.urfu.ru/fileadmin/user_upload/site_15121/Metodich/Metodika_razrabotki_modulei_programm_DPO_dlja_formirovanija_kompetencii.pdf

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Что вам известно о реестре профстандартов
2. В каких отраслях (сфера) наблюдается особый дефицит профстандартов
3. Каково ваше отношение к профстандартам
4. Перечислите профстандарты вашей профессиональной сферы

1. Учебная дисциплина. Концептуальные основы профессионального образования в сфере туризма

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Отличие профпереподготовки от повышения квалификации	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Процесс профессиональной переподготовки	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

Текст лекции.

Суть профессиональной переподготовки

Зачем нужна профессиональная переподготовка

Кто может пройти профессиональную переподготовку

Отличие профессиональной переподготовки от второго высшего образования

Отличия профессиональной переподготовки от повышения квалификации

Виды профессиональной переподготовки

Советы по выбору второй профессии

Пошаговый процесс профессиональной переподготовки

Диплом о профессиональной переподготовке

Где можно пройти профессиональную переподготовку

Профессиональная переподготовка дает шанс сменить место работы, получить новую в случае увольнения, а также претендовать на повышение в должности. В отличие от второго высшего образования, такие курсы рассчитаны на более короткий период и не требуют вступительных экзаменов.

Профпереподготовка может быть выгодна не только работнику, но и работодателю в рамках политики резерва кадров. По окончании обучения слушатель получает диплом

установленного образца. О том, что собой представляет профессиональная переподготовка, кто может на нее претендовать, как ее пройти, вы узнаете из нашего материала.

Суть профессиональной переподготовки

Принимать решение о выборе будущей специальности приходится очень рано, сразу после окончания школы. И далеко не всегда удается точно определить, какая профессия придется по душе и будет приносить стабильный высокий доход. Или специальность изначально выбрана верно, но в силу развития технологий полученные когда-то знания и навыки не актуальны в современных условиях.

На помощь людям, оказавшимся в подобных ситуациях, приходит профессиональная переподготовка. Работники, которые не отвечают текущим требованиям рынка труда, овладевают новыми компетенциями и повышают свои шансы стать востребованным специалистом.

Суть профессиональной переподготовки

Суть профессиональной переподготовки

По сути, это дополнительное образование на базе имеющегося, благодаря которому человек получает знания и навыки для дальнейшего профессионального роста или для возможности проявить себя в новой для него сфере деятельности.

Есть и другой способ повысить собственную ценность на рынке труда – еще раз пройти обучение в вузе по другой специальности. Однако профессиональная переподготовка выгодно отличается от второго высшего образования по нескольким причинам:

новой специальностью можно овладеть гораздо быстрее, чем при обучении в вузе;

заплатить за получение востребованной профессии придется намного меньше по сравнению со вторым высшим;

программа обучения включает только те знания и навыки, которые необходимы на практике, доля теоретических дисциплин сведена к минимуму;

слушатель курсов получает компетенции, полностью соответствующие действующим стандартам;

работодатели воспринимают запись о прохождении переподготовки в резюме как знак того, что соискатель стремится поддерживать свои знания на высоком уровне, актуализирует имеющиеся навыки в соответствии с текущими требованиями.

Разработанная Министерством образования и науки РФ система профпереподготовки является достойной альтернативой получению второго диплома вуза, помогая в короткие сроки получить востребованную рынком специальность.

Зачем нужна профессиональная переподготовка

Работодатели не менее сотрудников заинтересованы в высоком уровне компетенций своего персонала. От этого в немалой степени зависит эффективность деятельности компании и размер ее прибыли.

Надзорные органы, в частности трудовая инспекция, тщательно следят за тем, чтобы в штате предприятия или организации состояли люди с соответствующими профессиональными навыками, подтвержденными документами об образовании. Руководство многих компаний само направляет работников на курсы профессиональной переподготовки, чтобы обеспечить высокий уровень их компетенций.

Пример. Ирина Иванова уже 7 лет успешно выполняет обязанности руководителя отдела в региональном подразделении компании по распространению справочно-правовой системы. Она является перспективным кандидатом на открывающуюся вакансию директора нового

филиала, но, чтобы занять эту должность, ей необходимо пройти обучение по специальности «Управление персоналом».

Времени на получение второго высшего образования нет, к тому же диплом вуза обойдется в приличную сумму. Оптимальный выход в этой ситуации – найти соответствующую программу профессиональной переподготовки. Обучение продлится полгода, после чего Ирина получит документ, дающий право руководить филиалом компании, а руководство будет уверено в компетенции нового директора.

Инициатором обучения на курсах может стать и сам работник, который стремится продвигаться по карьерной лестнице или перейти в смежную сферу деятельности. При желании можно выбрать совершенно новую для человека специальность, и не одну, если занимаемая должность предполагает умение разбираться в нескольких направлениях.

Например, хороший руководитель среднего звена должен владеть азами психологии, маркетинга, иметь представление об ИТ и так далее. Особенно важна такая осведомленность в частном бизнесе, где владелец компании предпочтет больше платить одному сотруднику, чем раздувать штат.

По итогам профессиональной переподготовки квалификация работника повышается, его шансы на занятие перспективной должности растут, он представляет больший интерес для работодателей. Желание учиться, расширять свои возможности, осваивать смежные сферы характеризует человека с лучшей стороны и усиливает его ценность на рынке труда.

Кто может пройти профессиональную переподготовку

Стать слушателем курсов могут несколько категорий работников:

имеющие диплом о законченном обучении в вузе;

прошедшие обучение в учреждениях среднего профессионального образования;

студенты университетов, институтов, академий, а также техникумов и колледжей.

Дополнительная профессиональная переподготовка предполагает наличие определенной базы. Нельзя получить сертификат об окончании курсов, дающих право работать медицинским психологом, если за плечами нет высшего образования по специальности «Клиническая психология».

Человек, получивший диплом лингвиста, может претендовать на вакансию учителя, только если пройдет профессиональную переподготовку и получит необходимый минимум знаний по педагогике и психологии школьников. Подобные нюансы есть в разных профессиях, потому во многих случаях дополнительное образование открывает новые возможности самореализации.

Отличие профессиональной переподготовки от второго высшего образования

Многие ошибочно полагают, что овладеть еще одной специальностью можно, только пройдя полноценное обучение в вузе.

Это утверждение справедливо для отдельных профессий, которые предполагают глубокое погружение в изучение теоретических дисциплин и продолжительную практику по выбранному направлению деятельности. Однако есть масса специальностей, которые можно приобрести, используя уже имеющиеся знания, опыт и навыки. В этом случае преимущества программ профессиональной переподготовки по сравнению со вторым высшим очевидны.

Продолжительность обучения

Повторное образование в вузе займет от 2 до 4 лет. Срок зависит от специальности и формы обучения. Получать новые знания можно очно, заочно или дистанционно.

Позволить себе потратить столько времени на получение второго диплома могут далеко не все, поэтому для большинства курсы профессиональной переподготовки являются

оптимальным вариантом овладеть новой специальностью за относительно короткий срок. Программы рассчитаны минимум на 250 академических часов, а отдельные направления предусматривают продолжительность занятий 500 и 1000 академических часов.

Продолжительность обучения

Продолжительность обучения

Сокращение срока обучения возможно за счет того, что из программы исключены общие дисциплины, не имеющие особого значения для получения профессиональных компетенций. Курсы переподготовки ориентированы на практическую ценность дополнительного образования.

Стоимость обучения

Разница в цене может составлять 2 и даже 3 раза, вузы оценивают свои образовательные услуги высоко. При этом для потенциального работодателя нет принципиального отличия, чем претендент подтвердит свою профпригодность: дипломом о втором высшем или сертификатом курсов переподготовки.

Экзамены перед началом обучения

Высшие учебные заведения проводят отбор претендентов в форме тестирования, устных и письменных экзаменов. Стать студентами могут только те, кто может подтвердить необходимый уровень знаний на вступительных испытаниях.

Для обучения на курсах профессиональной переподготовки никаких экзаменов не предусмотрено. Это позволяет получать знания по любой интересующей вас специальности.

Индивидуальный подход

Вузовские программы предполагают четкое следование общему для всех графику. Студенты должны посещать лекции и практические занятия, вовремя отчитываться перед преподавателями, сдавать зачеты и экзамены в строго определенный период времени.

Курсы профессиональной переподготовки проявляют к слушателям большую гибкость, предлагая индивидуальные графики обучения и удобные формы итогового тестирования.

В этой сфере работает множество учебных центров, что расширяет возможности желающих получить новую профессию без отрыва от основной работы. Каждый сможет подобрать вариант, который оптимален именно для него.

Отличия профессиональной переподготовки от повышения квалификации

Существует еще одна форма приобретения новых компетенций – повышение квалификации. Между этим видом получения знаний и профессиональной переподготовкой есть существенная разница. В первом случае речь идет о расширении возможностей работника в рамках своей специальности, во втором – об овладении новой профессией, как имеющей непосредственное отношение к имеющейся у человека, так и совершенно другой, предполагающей кардинальную смену деятельности.

Объединяют повышение квалификации и профессиональную переподготовку причины, по которым люди принимают решение о получении новых компетенций. Это и высокая конкуренция на рынке труда, и стремление повысить доход за счет овладения актуальными навыками, и желание реализовать свои амбиции через профессиональный рост.

Все это предполагает поддержание своих умений в актуальном состоянии, овладение смежными специальностями, соответствие постоянно растущим требованиям к уровню профессионализма сотрудников со стороны работодателей.

В ходе повышения квалификации человек совершенствует свои навыки, узнает о новых тенденциях, не выходя за пределы той специальности, которой он владеет. Этим объясняется

малая продолжительность курсов – от 16 часов. В большинстве случаев срок обучения составляет несколько десятков часов, этого достаточно, чтобы ознакомить слушателей с профессиональными новшествами и обеспечить поддержание их знаний в актуальном состоянии.

В некоторых отраслях регулярное повышение квалификации является законодательно оформленным требованием. Обязательно проходить обучение на курсах предписывается сотрудникам финансовой сферы (бухгалтерам, банковским работникам, аудиторам), судьям, учителям, врачам, фармацевтам, работникам МВД.

По окончании курсов повышения квалификации слушатели получают удостоверение, подтверждающее, что они полностью прошли обучение и имеют право далее выполнять служебные обязанности.

Виды профессиональной переподготовки

Переподготовка для развития в рамках имеющейся специальности

Предназначена для совершенствования деятельности работника, который стремится получить новые знания и умения, не выходя за пределы текущей профессии. Программы таких курсов разрабатываются с учетом действующих нормативов и стандартов и нацелены на расширение возможностей сотрудника, повышение его компетентности. Обязательным требованием к претендентам на переподготовку является наличие среднего профессионального или высшего образования.

Обучение продолжается в среднем 6 месяцев, по истечении которых проводится аттестация. Слушатели, с успехом прошедшие итоговое тестирование, получают диплом установленного образца.

Переподготовка для получения дополнительной квалификации

Позволяет людям, имеющим высшее или среднее профессиональное образование, приобрести еще одну специальность, причем сделать это намного быстрее, чем при получении второго высшего. Этот вид получения знаний не равнозначен обучению в вузе, но для многих профессий является оптимальным вариантом расширить свои возможности для последующего трудоустройства или продвижения по карьерной лестнице.

Переподготовка для получения дополнительной квалификации

Переподготовка для получения дополнительной квалификации

В сфере бизнеса ценится диплом МВА. Он подтверждает, что выпускник обладает высокой квалификацией в области управления бизнес-процессами. Обучаться по программе МВА может топ-менеджер с высшим образованием, за плечами которого не менее двух лет практической работы в крупном бизнесе.

Источник: <https://gb.ru/blog/professionalnaya-perepodgotovka/?ysclid=lhj0x6zixc83737211>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Где сейчас можно пройти повышение квалификации и получить соответствующий подтверждающий документ?
2. Чем отличаются друг от друга программы повышения квалификации и переподготовки?
3. В чем сходство?
4. Расскажите, в чем актуальность программ переподготовки и повышения квалификации?
5. Что называется профессиональной переподготовкой?

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Дистанционные технологии как отражение интеграционных процессов в современном мире	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2	Примеры дистанционных технологий в различных отраслях экономики	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

Текст лекции.

Главным направлением перестройки менеджмента и его радикального усовершенствования, приспособления к современным условиям стало массовое использование новейшей компьютерной и телекоммуникационной техники, формирование на ее основе высокоэффективных информационноуправленческих технологий. Средства и методы прикладной информатики используются в менеджменте и маркетинге. Новые технологии, основанные на компьютерной технике, требуют радикальных изменений организационных структур менеджмента, его регламента, кадрового потенциала, системы документации, фиксирования и передачи информации. Особое значение имеет внедрение информационного менеджмента, значительно расширяющее возможности использования компаниями информационных ресурсов. Развитие информационного менеджмента связано с организацией системы обработки данных и знаний, последовательного их развития до уровня интегрированных автоматизированных систем управления, охватывающих по вертикали и горизонтали все уровни и звенья производства и сбыта.

В современных условиях эффективное управление представляет собой ценный ресурс организации, наряду с финансовыми, материальными, человеческими и другими ресурсами. Следовательно, повышение эффективности управленческой деятельности становится одним из направлений совершенствования деятельности предприятия в целом. Наиболее очевидным способом повышения эффективности протекания трудового процесса является его автоматизация. Но то, что действительно, скажем, для строго формализованного производственного процесса, отнюдь не столь очевидно для такой изящной сферы, как управление. Трудности, возникающие при решении задачи автоматизированной поддержки управленческого труда, связаны с его спецификой. Управленческий труд отличается сложностью и многообразием, наличием большого числа форм и видов, многосторонними связями с различными явлениями и процессами. Это, прежде всего, труд творческий и интеллектуальный. На первый взгляд, большая его часть вообще не поддается какой-либо формализации. Поэтому автоматизация управленческой деятельности изначально связывалась только с автоматизацией некоторых вспомогательных, рутинных операций. Но бурное развитие информационных компьютерных технологий, совершенствование технической платформы и появление принципиально новых классов программных продуктов привело в наши дни к изменению подходов к автоматизации управления производством.

В настоящее время жизнь современного предприятия немыслима без применения компьютерных технологий в области управления, автоматизации документооборота, финансового и материального учета, информационной поддержки основной деятельности. Задача построения комплексной информационной системы производственного предприятия, торговой фирмы, финансовой организации, государственного учреждения при ее конкретной реализации всегда имеет свои особенности и требует индивидуального подхода. Современный человек уже не представляет свою жизнь без персональных компьютеров, мультимедиа, Интернета, медиадизайна, IP телефонии и много другого.

Влияние информационных технологий на деятельность и быт человека очевидно. Цифровые и электронные технологии обеспечили возможность накопления на одном носителе всех традиционных видов информации: текста, видео, фото изображения, анимации, цвета, звука. Такие возможности сделали доступным хранение, трансляцию и тиражирование огромных массивов информации: специальной, художественной, технической, научной, управленческой, справочной, иллюстративной.

В сфере менеджмента уже немыслимо управление персоналом без информационного обеспечения. Современная управленческая деятельность опирается на использование многочисленных видов информационных технологий в зависимости от содержания определенных этапов процесса принятия решения. Автоматизация бизнес-процессов позволяет задачи менеджмента организации перевести из сложного ежедневного труда руководителя в сферу инженерных технологий.

Современные технологии нацелены на возможность упростить труд руководителя, освободить значительную часть рабочего времени от рутинного анализа документации и разработки стратегии управления. К таким выводам приходят исследователи в области менеджмента А.Я. Кибанов, И.Н. Герчикова, А.В. Карпов, Г.И. Куликов. Управленческая деятельность любой организации основывается на переработке информации и на создании новой информации, что позволяет говорить о наличии технологии призванной к преобразованию исходных данных в результативную информацию. Информационные технологии в объективе менеджмента можно рассматривать как систему методов и сбора информации.

В настоящее время мировое сообщество переживает важный исторический этап перехода от индустриальной эпохи к постиндустриальному информационному обществу. Процесс информатизации разворачивается во всех областях человеческой деятельности.

Прежде всего, следует затронуть само понятие «технология». Технология – это комплекс научных и инженерных знаний, реализованных в приемах труда, наборах материальных,

технических, энергетических, трудовых факторов производства, способах их соединения для создания продукта или услуги, отвечающих определенным требованиям.

Технология неразрывно связана с механизацией производственного или непроизводственного, прежде всего, управленческого процесса. Управленческие технологии основываются на применении компьютеров и телекоммуникационной техники.

Жизнь современного предприятия немыслима без применения компьютерных технологий в области управления, автоматизации документооборота, финансового и материального учета, информационной поддержки основной деятельности. Задача построения комплексной информационной системы производственного предприятия, торговой фирмы, финансовой организации, государственного учреждения при ее конкретной реализации всегда имеет свои особенности и требует индивидуального подхода. Современный человек уже не представляет свою жизнь без персональных компьютеров, мультимедиа, Интернета, медиадизайна, IP-телефонии и много другого.

Влияние информационных технологий на деятельность и быт человека очевидно. Цифровые и электронные технологии обеспечили возможность накопления на одном носителе всех традиционных видов информации: текста, видео, фото изображений, анимации, цвета, звука. Такие возможности сделали доступным хранение, трансляцию и тиражирование огромных массивов информации: специальной, художественной, технической, научной, управленческой, справочной, иллюстративной.

В сфере менеджмента уже немыслимо управление персоналом без информационного обеспечения. Современная управленческая деятельность опирается на использование многочисленных видов информационных технологий в зависимости от содержания определенных этапов процесса принятия решения. Автоматизация бизнес-процессов позволяет задачи менеджмента организации перевести из сложного ежедневного труда руководителя в сферу инженерных технологий.

В деятельности крупных фирм, в особенности имеющих множество филиалов в далеко удаленных местах, передача информации является неперенным и первостепенным фактором нормального функционирования фирмы. При этом особое значение приобретает обеспечение оперативности и достоверности сведений. Для многих фирм внутрифирменная система информации решает задачи организации технологического процесса и носит производственный характер. Здесь информация играет важную роль в предоставлении сведений для принятия управленческих решений и является одним из факторов, обеспечивающих снижение издержек производства и повышение его эффективности. Особую роль играет прогнозирование рыночных процессов. Важное значение имеет информация о возникновении в ходе производства отклонений от плановых показателей, требуемых принятыми оперативными решениями. Информация служит основой для подготовки соответствующих докладов, отчетов, предложений для выработки и принятия управленческих решений.

С позиции делового видения информационная система представляет собой организационные и управленческие решения, основанные на информационных технологиях, в ответ на вызов, посылаемый окружающей средой. Понимать информационные системы – это не означает быть грамотным в использовании компьютеров, менеджер должен более широко понимать сущность организации, управления и технологий информационных систем и их возможность обеспечить решение проблем в деловой окружающей среде [1].

Современные технологии нацелены на возможность упростить труд руководителя, освободить значительную часть рабочего времени от рутинного анализа документации и разработки стратегии управления. К таким выводам приходят исследователи в области менеджмента А.Я. Кибанов, И.Н. Герчикова, А.В. Карпов, Г.И. Куликов.

Управленческая деятельность любой организации основывается на переработке информации и на создании новой информации, что позволяет говорить о наличии технологии призванной к преобразованию исходных данных в результативную информацию. Информационные

технологии в объективе менеджмента можно рассматривать как систему методов и сбора информации.

На сегодняшний день, когда многие процессы производства автоматизированы, совершенно не лишним будет затронуть тему дистанционных технологий. Что же означает данное выражение? Как мы понимаем, «дистанция» это определенный отрезок, то есть дистанционные технологии это процесс, не требующий прямого контакта человека с изготавливаемым объектом. Дистанционные технологии могут стать мощными инструментами для создания более конкурентоспособных и эффективных организаций. Такие технологии могут использоваться, чтобы перепроектировать организации, трансформируя их структуру, область действия, средства сообщения и механизмы управления работой, трудовыми процессами, изделиями и услугами [2].

Это касается многих отраслей промышленности, кроме добывающих. В настоящее время дистанционно производятся железобетонные плиты и другие конструкции. Весь процесс автоматизирован начиная от подачи в необходимое технологическое помещение составляющих компонентов бетонной смеси до выхода готовой продукции из печи. Это позволяет в достаточной степени ускорить процесс и избежать ошибок человеческого фактора. К тому же, нет необходимости в большом числе штатных сотрудников обслуживающих систему, так как все выполняется со специализированного пульта. Существует как полностью автоматизированное производство, так и частично автоматизированное.

Так, производство пластика требует воздействия механической силы человека на начальном этапе. Далее процесс выполняется дистанционно из места, в котором располагается специализированное оборудование, осуществляющее мониторинг всего процесса и отслеживающего его качество на всех этапах. Благодаря чему можно быть полностью уверенным в качестве получаемой продукции. К тому же в некоторых вредных производствах дистанционная технология позволяет минимизировать контакт человека с вредными химическими веществами способными нанести вред здоровью. Доверяя процесс машине. Это большой шаг вперед в промышленности. Ведь дистанционное управление помогло решить массу проблем и освоить новые горизонты на пути функционирования предприятий.

Дистанционные технологии позволяют покорять новые высоты и выполнять виды работ, которые ранее были не под силу. К тому же с их помощью можно прекрасно осуществлять контроль над эффективностью деятельности филиалов той, или иной промышленной компании, а также подсказывать пути решения из образующихся в ходе работы ситуаций и корректировать всю работу полностью. Это весьма удобно и быстро, ведь теперь нет необходимости тратить большое количество времени на дорогу, чтобы добраться до какого-либо объекта и на месте разрешить возникшую ситуацию. Можно, не отходя от компьютера, сделать мониторинг найти пути выхода и порекомендовать их коллегам.

В современных условиях успешная деятельность предприятий невозможна без инноваций и инвестиций. Рыночные условия развития экономики постоянно выдвигают требования не только количественных, но и качественных преобразований. Эти преобразования можно осуществлять, используя самую передовую технику, технологию, непрерывно развивая научно – исследовательскую базу в целях обеспечения высокого качества нововведений, для чего требуются значительные инвестиции.

Совершенствование использования дистанционных технологий на предприятии является основной задачей существования современных организаций. Развитие дистанционных технологий приводит к улучшению процессов деятельности организации. Совершенствование использования дистанционных технологий имеет огромное значение для достижения конкретных целей в любой отрасли.

В наиболее развитых странах, переходящих от индустриального к информационному обществу, стремительное развитие информационных технологий проявляется в усилении информационного обеспечения в экономике и управлении.

Среди многих факторов, способных снизить риски и повысить эффективность организации, особенно выделяется информационный фактор. Не случайно его выделяют как новый фактор производства вместе с факторами труда, земли и капитала. В XXI веке “информация”, наряду со “временем”, становится основополагающей характеристикой описания любого явления реально наблюдаемого мира. Знания, данные, экспертные оценки – все это близкие понятия, отражающие разные стороны информации. Управление в современных условиях так же тесно связано с информацией.

В настоящее время дистанционные технологии активно развиваются во всем мире. Например, Французский национальный центр дистанционного обучения (CEND) обучает более 350 тысяч слушателей и имеет филиалы в 120 странах мира. Более 5 тысяч преподавателей участвуют в разработке учебных курсов и образовательной деятельности.

Дистанционные технологии развиваются не только в рамках национальных систем образования, но и коммерческими компаниями с преимущественной ориентацией на подготовку в области бизнеса. Следует отметить, что программы дистанционного образования в области бизнеса составляют четвертую часть всех программ высшего образования по дистанционной форме. [3]. Другие старейшие центры дистанционного образования в Европе — это Национальный университет дистанционного образования (UNED) в Испании (58 учебных центров в стране, 9 за рубежом) и Балтийский университет (BU) со штабквартирой в Стокгольме, объединяющий 10 стран Балтийского региона. Такие компании, как General Motors, J. C. Penny, Ford, Wal-Mart, Federal Express осуществляют повышение квалификации персонала через частные корпоративные образовательные сети. Внутреннюю спутниковую образовательную сеть использует для этих целей корпорация IBM.

Специалисты выделяют ряд очевидных достоинств дистанционного обучения, к которым относят снижение издержек получения образования; распространение передовых методик обучения на периферию; развитие навыков самостоятельной работы у студентов; возможность задействовать результаты наиболее профессиональных преподавателей в интерактивном учебном процессе; повышение качества контроля знаний за счет детальной проработки тестовых заданий и постановки проблем [4]. Однако развитие сектора услуг по дистанционному обучению вызывает ряд проблем, многие из которых связаны с вопросами качества такой формы обучения.

Многие крупные компании создают у себя в структуре центры дистанционного обучения, чтобы стандартизировать, удешевить и улучшить качество подготовки своего персонала. Практически, ни одна современная компания уже не может прожить без этого. Или, например, компания Microsoft создала большой обучающий портал для обучения своих сотрудников, пользователей или покупателей своих продуктов, разработчиков программного обеспечения. При этом некоторые курсы предоставляются бесплатно или в комплекте с покупаемым ПО.

Следует принять во внимание другой пример, связанный и дистанционными продажами.

Внутри Российской Федерации в 2011 году количество почтовых отправок с товарными вложениями выросло на 11% по отношению к предыдущему году и превысило 57 млн. Более 60% от этого объема – доля почтовых отправок, пересылаемых компаниями дистанционной торговли. Далее речь пойдет о динамике роста объемов почтовых услуг, а также об инновационных решениях федерального почтового оператора, направленных на развитие рынка дистанционной торговли. Внедряемые Почтой России инновации направлены на повышение комфорта для пользователей услуг дистанционной торговли. Они призваны сделать максимально удобным процесс получения и оплаты почтовых отправок с товарами.

В 2012 году в 36 городах Российской Федерации были установлены почтоматы – автоматические станции по приему и выдаче мелкогабаритных почтовых отправок. Прежде всего, планировалось установить почтоматы в отделениях почтовой связи и в местах массового скопления людей – например, в торговых центрах и на вокзалах.

Клиентам Почты России также станут доступны смс-сервисы. Отправителям и получателям всех регистрируемых почтовых отправлений и денежных переводов будет предлагаться услуга смс уведомления – опция, позволяющая следить за поступлением и выдачей отправлений.

Планируется введение услуги «кредитные отправления». Интернет-магазины будут дополнять свои предложения сервисом получения кредита под конкретную покупку, заявка клиента на кредит будет отправляться прямо через сайт интернетмагазина, и в случае одобрения покупатель товара будет получать его на почтовом отделении вместе с кредитным договором, который необходимо подписать. Почтовый оператор при этом не участвует в процессе общения покупателя и организации кредитора, а лишь помогает оформить договор кредита при получении товара и приложенных документов. Предполагается, что проценты по кредиту при такой схеме будут схожи со средними банковскими ставками.

Почта России продолжит развивать взаимодействие с интернет-магазинами. Для региональных участников рынка дистанционной торговли будут организованы специальные семинары. Это позволит наладить обмен опытом и оперативно доносить до пользователей информацию о новых предложениях и сервисах Почты России как почтового оператора при дистанционной торговле.

На развитие дистанционной торговли будет влиять и совершенствование системы почтовых денежных переводов. В 2012 году Почта России планировала реализовать ряд проектов по пересылке международных почтовых отправлений с наложенным платежом с последующим переводом денежных средств физическим лицом на расчетный счет юридического лица.

Учитывая тенденции роста российского рынка, международные логистические компании Hermes и DPD создали совместное предприятие с целью предоставления высококачественной услуги по доставке товаров дистанционной торговли на российском рынке. Ключевым элементом такого сотрудничества является создание эффективной сети пунктов выдачи под брендом Hermes-DPD.

Сегмент дистанционной торговли в России – это быстро развивающийся рынок. По оценкам экспертов в 2011 году его объем составил порядка 330 млрд. руб. Темпы прироста рынка превышают 30% в год. Основным драйвером является интернет-торговля, которая растет быстрее, чем рынок в целом. Высокая динамика развития розничной торговли в сочетании с возрастающей востребованностью Рунета демонстрируют особую перспективность дистанционной и электронной торговли и, как следствие, быстро растущий спрос на высококачественные услуги доставки и выдачи заказов.

Hermes-DPD предоставляет своим клиентам уникальный сервис, обеспечивающий надежную, качественную и своевременную доставку и выдачу заказа, включая возможность оплаты заказанного товара в пункте выдачи [5].

Дистанционные технологии при всей своей революционности не отменили производственного процесса, не ликвидировали конкурентов и не отняли у человека право принимать решения. Объект управления – фирма не перестала существовать, даже если она стала виртуальной, внешнее окружение продолжает существовать, и даже возросло, необходимость находить решения слабоструктурированных задач осталось. Скорее можно говорить об интенсификации всех процессов в информационном веке. Изменился инструментарий в управлении фирмой, но зато настолько сильно изменился, что повлиял на все процессы, к которым имеют отношение менеджеры: планирование, организацию, руководство и контроль. Внедрение новой информационной системы не обеспечивает немедленного экономического роста, но способствует развитию фирмы, ее переходу на качественно более высокий уровень, как в улучшении качества обслуживания клиентов, так и в прозрачности движения товара и капитала [6].

На основе вышеизложенного можно прийти к выводу, что использование дистанционных технологий на сегодняшний день является актуальным, и грамотное применение таких технологий в современном мире приводит к успешному функционированию предприятия. Зарубежный опыт приведенных предприятий разных стран могут послужить красочным примером для заимствования некоторых аспектов управления.

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какие риски вы ведете при цифровизации экономики
2. В чём разница между цифровыми и дистанционными технологиями
3. Приведите примеры цифровых технологий в различных отраслях
4. Приведите примеры дистанционных технологий в различных отраслях

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 1. Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности дистанционного обучения	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Основные формы дистанционного обучения	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

Текст лекции.

Особенности дистанционного обучения.

В век стремительно развивающихся информационных технологий наиболее актуальным становится вопрос о такой форме реализации образовательных программ, как дистанционное обучение.

Что же представляет из себя дистанционное обучение в школе?

Согласно ст. 16 ФЗ «Об образовании в РФ», «под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.».

То есть, это общение учителя и ученика посредством интернет-технологий. Ученик получает доступ к видео-урокам, методическим материалам, возможно онлайн-общение с учителем. После прохождения урока, ученик выполняет домашнее задание. По итогам периода обучения ученик сдает аттестацию в онлайн-режиме. Некоторые учебные заведения требуют физического присутствия ученика во время аттестации.

Конечно, при реализации образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в организации, осуществляющей образовательную деятельность, должны быть созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды.

Дистанционное обучение в настоящее время может рассматриваться как инновационная форма обучения, которая позволяет получать знания через интернет под контролем учителя-тьютора.

Цель дистанционного обучения – предоставить ученикам элементы универсального образования, которые позволят им эффективно адаптироваться к изменяющимся социально-экономическим условиям и успешно интегрироваться в современное общество. Данный вид обучения базируется на основе передовых информационных технологий, применение которых обеспечивает быструю и гибкую адаптацию под изменяющиеся потребности ученика.

В средней школе под дистанционным обучением понимают образовательную систему, построенную с применением компьютерных телекоммуникаций и использованием современных информационных и педагогических технологий.

Главная особенность дистанционного обучения – возможность получения образовательных услуг без посещения учебного заведения, так как все изучение предметов и общение с преподавателями осуществляется посредством интернета и обмена электронными письмами.

О необходимости использования такого метода обучения говорят следующие факторы:

- возможность организации работы с часто болеющими детьми и детьми-инвалидами;
- проведение дополнительных занятий с одаренными детьми;
- возможность внести разнообразие в систему обучения за счет включения различных нестандартных заданий (ребусы, кроссворды и т.д.);
- обеспечение свободного графика обучения.

С помощью дистанционного обучения удается решать такие педагогические задачи, как:

- формирование у учеников познавательной самостоятельности и активности;
- создание эффективного образовательного пространства;
- развитие у детей критического мышления и способности конструктивно обсуждать различные точки зрения.

Выделяют следующие основные направления внедрения электронного дистанционного обучения в систему общего образования:

- обеспечение доступности образования для детей инвалидов и детей, которые имеют поведенческие проблемы;

- повышение качества образования в малокомплектных школах;
- обеспечение доступности образования для детей, которые временно по каким-либо причинам не могут посещать школу;
- возможность продолжения обучения при введении в школе карантина;
- обеспечение возможности получения дополнительного образования;
- возможность обучения по отдельным предметам с применением дистанционных технологий;
- получение доступа к обширной базе данных, что позволяет детям более успешно подготовиться к сдаче единого государственного экзамена.

Дистанционное обучение предоставляет и учителям уникальные возможности по повышению своей квалификации, ведь через различные методические объединения можно обмениваться опытом со своими коллегами, а также участвовать в онлайн мероприятиях.

В Федеральной программе развития образования разработка и реализация информационных образовательных технологий и методов обучения является одним из основных направлений, которое должно способствовать формированию гармонично развитой, социально активной и творческой личности. При этом считается, что активное распространение дистанционных образовательных технологий позволит российской системе образования занять достойное место в международном информационном и коммуникационном пространстве.

Дистанционные образовательные технологии – технологии, реализация которых преимущественно осуществляется с применением информационно-телекоммуникационных сетей при удаленном взаимодействии учеников и педагогов.

Образовательная технология – это комплекс, который включает в себя:

- средства диагностики;
- планирование результатов обучения;
- критерии выбора оптимальной модели для определенных условий;
- набор моделей обучения.

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий считается одной из форм электронного обучения, при котором:

Ученик:

- самостоятельно определяет для себя время и форму обучения;
- самостоятельно выбирает последовательность изучения материала.

При этом ученик должен:

- достичь запланированных результатов обучения;
- изучить весь материал в соответствии с образовательной программой.

Задачи учителя:

- организация образовательного процесса с применением дистанционных образовательных технологий;
- разработка системы и проведение итогового оценивания ученика;
- оказание консультационной поддержки.

Кроме того, учитель является ответственным за достижение его учениками запланированных результатов обучения.

Применение дистанционных образовательных технологий может быть организовано для изучения всего учебного курса или же отдельных разделов. Изучение отдельных тем курса рекомендуется проводить по отдельности для «слабых» и «сильных» учеников.

Важный аспект дистанционного обучения – сохранение коммуникации между участниками учебного процесса. Для обеспечения данной задачи используются современные телекоммуникационные технологии. Если используется методика синхронного дистанционного обучения, то преподаватель и его ученики общаются онлайн. Если же применяется методика асинхронного дистанционного обучения, то общение между учеником и преподавателем уже происходит офлайн, то есть посредством отправки электронных писем.

Надо учитывать, что синхронная и асинхронная методика предполагают различную нагрузку на всех участников учебного процесса. При синхронной методике ученик и учитель постоянно активно взаимодействуют, поэтому преподаватель здесь выступает в роли «локомотива», который тянет за собой ученика.

Асинхронная методика обучения предполагает уже большую ответственность обучаемого за итоговый результат. На первый план выходит уже самообучение и самостоятельное определение темпа изучения нового материала. Преподавателю в этом случае уже принадлежит роль консультанта.

Однако наибольшего образовательного эффекта удастся добиться при одновременном использовании двух методик.

Основные формы дистанционного обучения

К ним относятся:

а. Видеолекции, для проведения которых обычно используется программа Труконф и иные российские разработки.
б. Видеоконференции, различные форумы и дискуссии.
с. Чат – учебные занятия, которые предполагают использование чат-технологий. Такие занятия проводятся синхронно, то есть всем участникам одновременно предоставляется доступ к чату.

д. Вебинары. Под ними понимаются дистанционные уроки, деловые игры, семинары, конференции, лабораторные работы и другие мероприятия, которые проводятся с применением средств телекоммуникаций и других возможностей сети интернет. Вебинары отличаются от чат-занятий большей продолжительностью работы (несколько дней или даже месяцев), а также применением асинхронного метода взаимодействия.

В целях реализации дистанционных образовательных технологий необходимо иметь в распоряжении следующие средства:

- система управления. Обычно для этого используется сайт школы, где ведется отдельный электронный дневник и журнал;
- разработанный и утвержденный обучающий контент;
- обеспечение возможности совместного хранения и редактирования документов;
- блог либо сайт учителя;
- сетевые интерактивные доски, ресурсы для создания карт знаний.

Все формы дистанционного обучения можно задействовать для реализации различных образовательных программ:

- участие (онлайн, офлайн) в разнообразных интернет-мероприятиях (интернет-фестивали, олимпиады, конкурсы, викторины и т.д.);
- подготовка к экзаменам;
- участие в разнообразных школьных телекоммуникационных мероприятиях;
- осуществление проектной и исследовательской деятельности, а также ведение сетевых проектов;
- организация дополнительного обучения по «интересам».

Необходимо учитывать, что при использовании дистанционного обучения к организации процесса самого обучения предъявляются определенные требования:

- наличие специального мультимедийного интерактивного учебного курса;
- применение аппаратно-программного обеспечения для управления учебным процессом;
- обеспечение технической поддержки, что предполагает привлечение к работе сетевых администраторов, инженеров, программистов, лаборантов для обслуживания программной среды, учебного процесса и техники;
- разработка соответствующего комплекса нормативных правовых документов.

Кроме того, учитель, который ведет обучение дистанционно, должен быть уверенным пользователем компьютера, ведь в его обязанности входит размещение на Интернет-ресурсе домашнего задания, осуществление контроля, организация онлайн-обсуждения какой-либо темы.

Источник: <https://nsportal.ru/shkola/obshchepedagogicheskie-tehnologii/library/2021/10/24/osobennosti-dstantsionnogo-obucheniya>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Назовите российские программы используемые в образовательном процессе для видеоконференций
2. Какие сложности вы видите при реализации дистанционного обучения
3. Как вы считаете возможен ли отказ от дистанционных технологий
4. Какие сопутствующие плюсы и минусы есть у дистанционного образования

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Развитие персонала: содержание	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Цели и формы развития персонала	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Результаты развития персонала для работника, организации и общества	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

Текст лекции.

Развитие персонала: содержание, цели, результаты

Развитие человеческих ресурсов Егоршин А.П. определяет как комплексный и непрерывный процесс всестороннего развития личности работников организации с целью повышения эффективности их работы.¹

Шаталова И.И. определяет развитие персонала как совокупность мероприятий, направленных на повышение качества человеческих ресурсов организации. Общее развитие персонала – это процесс обогащения интеллектуального капитала работников, осознания окружающей действительности, принятия новых ценностей, расширения социальных связей и возможностей партнерства, способствующих полному раскрытию индивидуального трудового потенциала с целью личностного роста и увеличения вклада в дела организации².

Веснин В.Р. пишет, что развитие персонала представляет собой совокупность организационно-экономических мероприятий в области обучения и переподготовки персонала, планирования карьеры и профессионального роста, организации процесса адаптации³.

Методы управления развитием персонала – способы реализации управленческих воздействий на персонал в целях повышения профессиональной компетентности кадров⁴.

Развитие персонала бывает общим и профессиональным.

Приведенная схема показывает один из возможных взглядов на развитие человеческих ресурсов. Необязательно описывать или предписывать точные процедуры, которым должны будут следовать какие-либо конкретные организации. Эта схема сводит вместе различные элементы развития человеческих ресурсов.

В области развития человеческих ресурсов, если нет инициативы и поддержки «сверху донизу» и не все менеджеры осознают и поддерживают целостный подход, организованное обучение не состоится. Вместо этого будет иметь место развитие человеческих ресурсов отдельно в каждом подразделении без учета того, что происходит в других подразделениях, с возможным результатом «достижения эффективности» для группы или «части системы», но с потерями эффективной деятельности организации в достижении ее корпоративных целей и реализации стратегического плана.

По мере того, как управленческие роли и функции становятся более рассредоточенными по организациям, для всех менеджеров необходимо вырабатывать персональную ответственность за непрерывное развитие человеческих ресурсов. Желательно, чтобы капиталовложения должны быть сделаны на длительный период.

Рассмотрим цели и формы развития персонала.

По мнению Веснина В.Р., развитие персонала представляет собой совокупность организационно-экономических мероприятий в области обучения и переподготовки персонала, планирования карьеры и профессионального роста, организации процесса адаптации¹. Они направлены на раскрытие потенциала работников, их способности вносить вклад в организацию.

Формами развития персонала являются: профессиональная ориентация, обучение, повышение квалификации, самообразование, совершенствование личных качеств, изобретательство и рационализация и пр.

Турчинов А.И. в организацию профессионального развития включает:

- подготовку нормативных актов, регламентирующих кадровую деятельность в области профессионального развития;
- анализ качественных и количественных показателей кадрового обеспечения организации;
- профессионально-должностное становление и карьерное продвижение кадров в организации;
- дополнительное профессиональное образование;
- организацию стажировок, инструктажей, тренингов;
- проведение квалификационных экзаменов, аттестации, конкурсов на замещение вакантных должностей².

Кибанов А.Я. в понятие развитие персонала включает управление деловой карьерой, кадровым резервом, обучение персонала³.

Похожая классификация у И.И.Шаталовой, где базисными элементами системы профессионального развития персонала в организации являются: 1) создание мотивации на обучение; 2) обучение персонала; 3) управление деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением; 4) введение в должность и адаптация; 5) формирование кадрового резерва⁴.

Основными целями развития являются⁵:

- формирование общих ценностей;
- облегчение организационных изменений;

- предоставление всем работникам равных возможностей получения достойных заработков и служебного продвижения;
- улучшение морально-психологического климата;
- снижение потребности в кадрах и их текучести;
- облегчение делегирования полномочий;
- повышение производительности труда и качества работы;
- выработка профессиональных навыков;
- формирование определенного типа мышления и поведения; получение дополнительных знаний.

Предполагаемые результаты развития персонала представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Результаты развития персонала для работника, организации и общества¹

Результаты развития персонала		
для работника	для организации	для общества
1. Гарантия сохранения рабочего места	1. Повышение производительности и качества труда, а, следовательно, доходов организации	1. Развитие трудового потенциала общества
2. Приобретение новых знаний, умений, навыков, раскрытие способностей	2. Увеличение вклада каждого сотрудника в достижение целей организации	2. Повышение производительности общественного труда
3. Увеличение собственной стоимости как работника на рынке труда	3. Сокращение периода адаптации	
4. Расширение возможностей профессионального и карьерного роста	4. Повышение мотивации труда сотрудников	
5. Расширение социальных связей и контактов	5. Улучшение морально-психологического климата в коллективе	
6. Повышение самооценки и уверенности в себе	6. Совершенствование корпоративной культуры организации	
	7. Положительное влияние на трудовую дисциплину	
	8. Сокращение текучести кадров	

Сегодня развитие персонала играет решающую роль в обеспечении конкурентоспособности фирм, ибо современный работник должен обладать стратегическим мышлением, предприимчивостью, широкой эрудицией, высокой культурой.

Международная практика показывает, что на развитие персонала нужно тратить 5–10% фонда заработной платы.

Потребность в профессиональном развитии обусловлена необходимостью приспособиться к изменениям внешней среды, техники и технологии, стратегии и структуры организации, освоить дополнительные виды деятельности.

Сегодня на первое место среди своих задач более 85% опрошенных японских менеджеров ставят развитие человеческих ресурсов, в то время как введение новых технологий - 45%, а продвижение на новые рынки - около 20%². И это не случайно, ибо фирмы, осуществляющие развитие сотрудников, имеют в целом в два раза более высокие показатели, чем остальные.

Ответственность за развитие несет администрация, линейные руководители (их обязанности быть, с одной стороны, образцами для подчиненных в этой области, а, с другой - грамотно направлять их усилия), а также сами работники.

Источник: <https://studfile.net/preview/2837628/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Концепции обучения квалифицированных кадров.
2. Виды, формы и методы обучения персонала.
3. Подготовка кадров.
4. Переподготовка кадров.

5. Повышение квалификации кадров.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Планирование деловой карьеры	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Управление карьерой	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

Текст лекции.

Планирование деловой карьеры заключается в том, что с момента принятия работника на работу и до предполагаемого его увольнения с работы организуется планомерное горизонтальное и вертикальное продвижение этого работника по системе должностей и рабочих мест. При этом работник должен знать не только перспективы своего служебного роста на краткосрочный и долгосрочный период, но и то, каких показателей он должен добиться, чтобы рассчитывать на продвижение по службе.

Планирование карьеры предполагает прежде всего взаимодействие профессиональной и внутриорганизационной карьер, которое достигается при соблюдении следующих условий:

- ? достижение взаимосвязей между целями организации и работником;
- ? направленность планирования карьеры на конкретного сотрудника;
- ? открытость процесса управления карьерой;

- ? изучение и обоснованная оценка потенциала работника и установление наглядных и воспринимаемых критериев служебного роста, используемых при решении кадровых вопросов.

В настоящее время распространены две модели построения карьеры: американская и японская.

Американская модель рассматривает переход работника из одной фирмы в другую как естественный вариант развития его карьеры. Такой подход называется диверсифицированным. С одной стороны, американские фирмы гордятся тем, что ушедший от них сотрудник добился успеха в другом месте. С другой стороны, продолжительная работа в известной фирме является лучшей рекомендацией и гарантией получения новой работы в другой фирме.

Планирование карьеры в японских фирмах, ориентированных на пожизненный наем работников, предполагает, что все перемещения работника происходят в рамках одной фирмы. При этом продвижение работника вверх по служебной лестнице зависит главным образом от его стажа работы в фирме, а не от инициативы конкретных руководителей.

На российских предприятиях планирование карьеры основывается преимущественно на диверсифицированном подходе.

Таким образом, планирование карьеры работников должно обеспечивать наиболее гармоничное совмещение целей фирмы с индивидуальными интересами конкретных сотрудников, что позволяет установить продуктивные и устойчивые взаимоотношения между администрацией и персоналом. При этом работа по планированию деловой карьеры должна строиться на индивидуальном подходе к возможностям профессионального продвижения и роста.

Интересную гипотезу по управлению карьерой персонала выдвинул немецкий ученый В.Ф. Оствальд, который исследовал биографии многих великих людей и пришел к выводу, что для получения высоких результатов важны не только определенные черты характера, но и условия, способствующие в наибольшей степени достижению этих результатов. Свою гипотезу Оствальд изложил в книге «Великие люди», которая вызвала большой интерес. Практический вывод из этой гипотезы для управления персоналом состоит в том, что в условиях возрастания творческих начал в трудовой деятельности руководству следует избегать унифицированных способов организации и мотивации труда и больше заботиться об индивидуальном подходе к стимулированию работников, создавая тем самым для каждого из них наиболее благоприятные условия.

Управление карьерой работников является естественным продолжением и результатом всей деятельности службы управления персоналом. Данный процесс начинается уже на этапе найма, в ходе которого претенденту на вакантную должность должна быть представлена полная и достоверная информация о возможностях и перспективах работы в фирме. Хорошо продуманная и организованная программа подготовки и повышения квалификации кадров обеспечивает реализацию планов по построению карьеры: повышение в должности, перемещения и т.п.

Организация работы по планированию и реализации карьеры работников включает в себя:

- 1) ознакомление работников с имеющимися в фирме возможностями продвижения;
- 2) регулярное информирование и консультирование сотрудников по открывающимся в фирме возможностям обучения и вакантным должностям;
- 3) разработку и реализацию программ, противодействующих кризисам карьеры;
- 4) перемещение работников по следующим направлениям:
 - ? продвижение вверх по ступеням квалификационного и служебного роста;
 - ? горизонтальное перемещение (ротация);
 - ? понижение в должности.

Хорошо организованная работа во всех сферах управления персоналом, позволяющая фирме не только обеспечивать себя квалифицированными работниками, но и строить на этой основе целостную политику подготовки и продвижения работников внутри фирмы, называется внутрифирменным рынком труда. Его создание позволяет фирме в определенной мере быть

независимой от внешнего рынка труда. Однако формировать такой рынок в полном объеме могут себе позволить только крупные корпорации, имеющие возможности ориентироваться на сохранение и накопление в фирме опыта и квалификации.

Основным условием эффективности внутрифирменного рынка труда является непрерывное обучение и повышение квалификации работников, позволяющее планировать и осуществлять их продвижение в фирме. В учебных центрах, созданных для этого, проводится организационная работа по целому ряду направлений:

- ? совершенствование горизонтального перемещения кадров, создание целевых рабочих групп для обмена опытом и информацией;
- ? расширение бригадных форм работы в целях реализации рационализаторских предложений и создания новой продукции;
- ? пересмотр трудовых функций работников с усилением их ответственности за результаты труда и т.п.

Чтобы эффективно управлять деловой карьерой, необходимо обеспечить составление личных планов. Эти планы могут иметь специфические особенности. Содержание личного плана руководителя, например, должно включать в себя три основных раздела:

- 1) оценка жизненной ситуации;
- 2) постановка личных конечных целей карьеры;
- 3) частные планы и цели деятельности.

На предприятиях в рамках системы управления персоналом могут складываться подсистемы управления деловой карьерой и кадровым резервом, к деятельности которых целесообразно привлекать представителей дирекции, отдела (управления) кадров, руководителей функциональных подразделений.

Понятия «карьера» и «служебно-профессиональное продвижение» близки по смыслу, но не идентичны. Термин «служебно-профессиональное продвижение» более привычен для нас, а понятие «карьера» реже используется в российском кадровом менеджменте. Под служебно-профессиональным продвижением принято понимать предлагаемую организацией последовательность различных ступеней (должностей, рабочих мест), которые потенциально сотрудник может пройти. Карьера же отражает фактическую последовательность занимаемых должностей и рабочих мест.

Совпадение намеченного пути служебно-профессионального продвижения и фактической карьеры на практике далеко не всегда достигается.

Рассмотрим систему служебно-профессионального продвижения, сложившуюся в России, на примере линейных руководителей предприятия.

Эта система состоит из пяти основных этапов.

- 1. *Работа со студентами старших курсов базовых учебных заведений.* На этом этапе проводят отбор будущих сотрудников из числа наиболее способных студентов, склонных к руководящей работе. На завершающей стадии этого этапа студентам выдают характеристику-рекомендацию для непосредственного направления на работу на данном предприятии.
- 2. *Работа с молодыми специалистами (бывшими студентами-выпускниками), принятыми на предприятие.* Молодым специалистам назначают испытательный срок, в течение которого они обязаны пройти подробное знакомство с предприятием. Кроме обучения для молодых специалистов предусматривается стажировка в подразделениях предприятия.

На основе анализа работы молодых специалистов за год, участия их в проводимых мероприятиях, характеристик, выданных руководителями стажировки, подводят итоги стажировки и делают первый отбор специалистов для зачисления в резерв выдвижения на руководящие должности. Всю информацию об участии специалиста в системе служебно-профессионального продвижения фиксируют в его личном деле и заносят в информационную базу данных о кадрах предприятия.

3. *Работа с линейными руководителями низшего звена управления.* На этом этапе к отобранным линейным руководителям низшего звена управления (мастера, начальники участков) присоединяется также часть работников, окончивших вечерние и заочные отделения вузов, успешно работающих в своих коллективах и прошедших тестирование.

В течение двух или трех лет с данной группой проводят конкретную целенаправленную работу. Они обучаются, как правило, на курсах повышения квалификации и замещают эпизодически отсутствующих руководителей. На завершающей стадии этого этапа проводят повторный отбор и тестирование.

Успешно прошедшие второй отбор руководители предлагаются для замещения вакантных должностей начальников (или заместителей начальников) более крупных подразделений (цехов, отделов и т.п.). Остальные работники, прошедшие подготовку, продолжают работать на прежних должностях; возможна их горизонтальная ротация.

4. *Работа с линейными руководителями среднего звена управления.* На этом этапе к уже сформировавшейся группе молодых руководителей присоединяются действующие перспективные начальники цехов и их заместители. Работу строят в соответствии с индивидуальными планами. За каждым назначенным на должность руководителя закрепляют наставника — руководителя высшего звена управления для индивидуальной работы с ним.

Ежегодно проводят тестирование руководителей среднего звена управления, которое выявляет их профессиональные навыки, умение управлять коллективом, решать сложные производственные задачи. На основании результатов тестирования каждого конкретного руководителя выносят предложения о дальнейшем продвижении его по службе.

5. *Работа с линейными руководителями высшего звена управления.* Назначение руководителей на высшие посты — сложный процесс. Одну из главных трудностей составляет выбор кандидата, удовлетворяющего многим требованиям. Руководитель высшего звена управления обязан хорошо знать отрасль, а также конкретное предприятие. Он должен иметь опыт работы в основных функциональных подсистемах, чтобы ориентироваться в производственных, финансовых, кадровых вопросах и квалифицированно действовать в экстремальных ситуациях.

Однако существует ряд общих требований, предъявляемых к личностно-деловым качествам менеджеров всех уровней управления.

Источник:

https://bstudy.net/738190/ekonomika/planirovanie_delovoy_karery?ysclid=lhji8tk385858967022

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Планирование карьерных процессов в организации.
2. Чем системы планирования карьеры отличаются друг от друга?
3. В чем суть понятия «управление карьерой»?
4. Отбор и наём персонала и управление карьерой.
5. Деловая оценка и управление карьерой.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Кадровое планирование	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Формирование кадрового резерва	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Особенности формирования кадрового резерва в индустрии туризма и гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

Текст лекции.

Эффективность деятельности любого предприятия непосредственно зависит от качества управления различными ресурсами. В настоящее время одним из важнейших ресурсов является персонал. Успех и процветание предприятий во многом определяется интеллектуальным потенциалом предприятия, качественным составом сотрудников, что, как правило, связано не только с их квалификацией, но и тем энтузиазмом, самоотдачей, творческим подходом, с которым они выполняют свои обязанности. Особенно возрастает роль персонала на предприятиях туристической индустрии, т.к. здесь основным товаром является услуга, а качество туристических услуг непосредственно зависит от профессионализма и качества работы сотрудников 19.

Кадровая политика предприятия во многом влияет на успех туристской организации. На работу следует принимать приветливых, работоспособных менеджеров, которые смогут создать благоприятную атмосферу при работе с клиентом, собирающимся воспользоваться услугами индустрии туризма.8

Руководство турфирмы должно разработать должностные инструкции, в которых указываются обязанности и права персонала. Отдельно составляются положение о правилах поведения работников. Например, персонал не имеет права в присутствии посетителей вести личные разговоры, принимать пищу или напитки; персонал должен сводить к минимуму ожидание посетителей, обслуживание посетителей должно быть первоочередным по отношению к другим служебным обязанностям 19. Эффективность туристской деятельности в современных условиях жесткой конкуренции на рынке туристских услуг в решающей мере зависит от системы менеджмента и профессионализма персонала туристской фирмы, что обусловлено сложностью структуры и механизма взаимодействия менеджера и клиента

Уровень профессионализма определяется следующими факторами:

- профессиональной подготовкой менеджера любого уровня управления;
- профессионализмом персонала;
- наличием организационных и социально-экономических условий (условия труда, заработная плата), в которых возможно проявление профессионализма, его практическая реализация;
- стимулированием творческой инициативы работника;
- ориентацией персонала на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Менеджер в сфере туризма во всех своих действиях руководствуется буквой закона, он должен знать не только законодательство в сфере туризма, но и основные нормативно-правовые акты -- кодексы, концепции, федеральные законы и ссылаться на них при необходимости.⁸

Формирование кадровой политики начинается с выявления потенциальных возможностей в сфере управления людьми и с определения тех направлений работы с персоналом, которые должны быть усилены для успешной реализации организационной стратегии ¹⁴.

На формирование и развитие кадровой политики влияют внешние и внутренние факторы.

Факторы внешней среды -- те, которые организация как субъект управления не может изменить, но должна учитывать для правильного определения потребности в персонале и оптимальных источников покрытия этой потребности. К ним относятся:

- ситуация на рынке труда (демографические факторы, политика в области образования, взаимодействие с профсоюзами);
- тенденции экономического развития;
- научно-технический прогресс (характер и содержание труда, который оказывает влияние на потребности в тех или иных специалистах, возможности переподготовки персонала);
- нормативно-правовая среда (т.е.те «правила игры», которые установлены государством; трудовое законодательство, законодательство в области охраны труда, занятости, социальные гарантии и т.д.).

Факторы внутренней среды -- это факторы, которые поддаются управляющему воздействию со стороны организации. К ним можно отнести:

- цели организации (на их основе формируется кадровая политика);
- стиль управления (жестко централизована или предпочитающая принцип децентрализации -- в зависимости от этого требуются разные специалисты); финансовые ресурсы (от этого зависит возможность организации финансировать мероприятия по управлению персоналом);
- кадровый потенциал организации (связан с оценкой возможностей работников организации, с правильным распределением обязанностей между ними, что является источником эффективной и стабильной работы);
- стиль руководства (все они не в одинаковой мере влияют на проведение определенной кадровой политики).

Рассмотрим, как формируется кадровая политика организации, базирующаяся на планировании стратегий, целей, задач и кадровых мероприятий, исходящих из основной цели организации. Рисунок



Рисунок 1- Кадровое планирование в организации.

Если рассмотреть этапы формирования кадровой политики организации более подробно, то можно определить следующую последовательность²⁵:

- разработка общих принципов кадровой политики, определение приоритетов целей;
- планирование потребности в персонале, формирование структуры и штата, создание резерва кадров;
- создание и поддержка системы кадровой информации, осуществление кадрового контроллинга;
- формулирование принципов распределения средств, обеспечение эффективной системы мотивации и стимулирования труда;
- обеспечение программы развития персонала, профориентация и адаптация сотрудников, планирование индивидуального продвижения, формирование команд, профессиональная подготовка, повышение квалификации и переподготовка кадров;
- анализ соответствия кадровой политики и стратегии организации управлению ее персоналом, выявление узких мест в кадровой работе, оценка кадрового потенциала.

В таблице 1.1 рассмотрены основополагающие принципы формирования кадровой политики.

Таблица 1.1 - Основополагающие принципы формирования кадровой политики

Наименование принципа	Характеристика принципа
Научность	использование всех современных научных разработок в данной области, которые могли бы обеспечить максимальный экономический и социальный эффект
Комплексность	охват всех сфер кадровой деятельности и всех категорий работников
Системность	учёт взаимозависимости и взаимосвязи отдельных составляющих этой работы; необходимость учета экономического и социального эффекта (как положительного, так и отрицательного), влияния того или иного мероприятия на конечный результат
Эффективность	любые затраты на мероприятия в этой области должны окупаться через результаты хозяйственной деятельности
Методичность	качественный анализ выбранных вариантов решения, особенно в тех случаях, когда имеется ряд взаимоисключающих методик

Из нескольких вариантов предлагаемых принципов применительно к условиям данной организации должен быть выбран какой-то один. К числу подобных материалов можно отнести разработку положений о должностных инструкциях, методику приёма на работу и расстановку вновь принятых по рабочим местам и др.

Важнейшие принципы формирования кадровой политики организации и их характеристика более подробно приведены в приложении 1 [17].

Рассмотрим процесс формирования кадровой политики в организации. Так, у части уже давно функционирующих организаций существует документально закреплённое представление о кадровой политике предприятия, кадровых процессах, мероприятиях и нормах их осуществления. У другой части организаций представление о том, как работать с персоналом, существует на уровне понимания, но не закреплёно документально, или находится в стадии формирования. Если мы создаём предприятие и заинтересованы в том, чтобы кадровая политика проводилась осознанно, то необходимо осуществлять следующие этапы по проектированию кадровой политики:

В формировании кадровой политики на туристском предприятии можно выделить три основных этапа

1. Нормирование. Цель - согласование принципов и целей работы с персоналом с принципами и целями организации в целом, стратегией и этапом ее развития. В рамках этого этапа работы важно проанализировать существенные особенности корпоративной культуры, спрогнозировать возможные изменения внешней и внутренней среды организации, конкретизировать образ желаемого сотрудника и определить цели развития человеческого ресурса. Например, весьма существенным является наличие в организации представления об идеальном сотруднике, принципах взаимной ответственности между работником и организацией, правилах должностного и профессионального роста, требованиях к развитию определенных способностей и умений.

2. Программирование. Цель - разработка программ, путей достижения целей кадровой работы, конкретизированных с учетом условий нынешних и возможных изменений ситуации. Необходимо построить систему процедур и мероприятий по достижению целей, своего рода кадровых технологий, закреплённых в документах, формах, и обязательно с учетом как нынешнего состояния, так и возможностей изменений. Существенный параметр, оказывающий влияние на разработку таких программ, - представление о приемлемых инструментах и способах воздействия, и согласование с ценностями организации. Например, в ситуации закрытой кадровой политики нелогично разрабатывать и использовать программы интенсивного набора персонала через кадровые агентства, средства массовой информации. В этом случае при наборе важно обращать внимание на знакомых своих сотрудников, учащихся корпоративных учебных заведений. Для корпоративной культуры, основанной на «семейных ценностях», при наборе персонала представляется нецелесообразным использование строгих психологических тестов. Скорее в данном случае следует уделять большее внимание процедурам собеседований, групповым мероприятиям и моделированию реальных производственных ситуаций.

3. Мониторинг персонала. Цель - разработка процедур диагностики и прогнозирования кадровой ситуации. На данном этапе важно определить существенные индикаторы состояния кадрового потенциала, а также разработать комплексную программу постоянной диагностики и развития умений и навыков работников. Кроме того, целесообразно разработать и внедрить методику оценки эффективности кадровых программ. [5]

Для предприятий, осуществляющих мониторинг персонала на постоянной основе, множество отдельных программ кадровой работы (по крайней мере, такие, как оценка и аттестация, планирование карьеры, поддержание благоприятного социально-психологического климата) могут быть включены в единую систему внутренне связанных между собой программ. В рамках подобной мега-программы в организации могут быть решены не только кадровые задачи, но и реализованы способы диагностики управленческой ситуации, практически отработаны способы принятия и осуществления управленческих решений. В этом случае кадровая политика организации предстает как инструмент управления предприятием [32].

В зависимости от фазы менеджмента, практикуемого в организации, а также уровня планирования можно выделить кадровые программы разного типа, ориентированные на решение оперативных, тактических или стратегических задач. Программы включают в себя

различные кадровые мероприятия, отдельные направления работы и проекты, направленные на повышение качества персонала, развитие его способности решать задачи, диктуемые этапом развития организации.

Безусловно, содержание кадровых программ, описанных выше, определяется и представлением о траектории развития организации в целом, и тем целевым выбором, который обычно делают собственники или высшее руководство.

На кадровую политику в целом, содержание и специфику конкретных программ и кадровых мероприятий влияют факторы двух типов: внешние по отношению к организации и внутренние. Факторы внешней среды могут быть объединены в две группы:

1. нормативные ограничения;

2. ситуация на рынке труда.

Например, присутствие в нормах некоторых стран запретов на применение тестов при приеме на работу вынуждает сотрудников служб управления персоналом быть очень изобретательными в проектировании программ отбора и ориентации персонала.

Ориентируясь на учет ситуации на рынке труда, необходимо проанализировать наличие конкуренции, источники комплектования, структурный и профессиональный состав свободной рабочей силы.

В данном разделе были изучены особенности формирования кадрового управления на туристском предприятии, факторы, влияющие на его развитие, а так же рассмотрен сам процесс формирования кадровой политики в организации. Следовательно, любое предприятия должно планировать внутренний процесс самовоспроизводства кадров и предпринимать необходимые меры для выращивания и привлечения наиболее квалифицированных специалистов, для того, чтобы создать сплоченную, ответственную, высокоразвитую и высокопроизводительную рабочую силу.

Источник:

https://studbooks.net/903838/menedzhment/formirovanie_kadrovoy_politiki_turistskom_predpriyatii?ysclid=lhjif3bfr5967274429

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Работа с кадровым резервом и управление карьерой.
2. Специфика управления карьерой менеджеров.
3. Специфика управления карьерой молодых специалистов.
4. Гендерные аспекты развития карьеры.
5. Концепции обучения квалифицированных кадров.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.2. Технологии управления талантами

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	«Война за таланты»	Вводная лекция Информационная лекция

		Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2	Управление талантами	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.2. Технологии управления талантами

Текст лекции.

*Талант – как породистый конь,
необходимо научиться управлять им,
а если дергать повод во все стороны,
конь превратится в клячу...*

Максим Горький

Ситуацию на современном рынке труда (как на западном, так и на российском) характеризует емкое определение «война за таланты», введенное в конце 90-х годов. Этот процесс возникает по объективным причинам:

- возросшая роль нематериальных активов компаний (торговых марок, технологий, знаний) в постиндустриальную эпоху определила резкое повышение спроса на компетентных сотрудников;
- глобализация бизнеса и укрупнение предприятий усилили потребность в топ-менеджерах;
- значительно снизилась лояльность сотрудников к компаниям, современные работники (особенно талантливые) стремятся строить карьеру, переходя из одной организации в другую в поисках лучших мест для самореализации.

Все это вынуждает работодателей заниматься активным поиском талантов внутри и вне своих компаний, а затем обеспечивать им развитие и достойное применение в решении приоритетных бизнес-задач. Возникает необходимость в системном управлении талантами.

Управление талантами – целенаправленная деятельность в компании по созданию, развитию и использованию когорты талантливых сотрудников, умеющих эффективно решать сложные бизнес-задачи и способных в дальнейшем занять руководящие позиции. Термин «talent management» впервые был введен McKinsey&Company в 1997 г. Последующие исследования подтвердили, что это словосочетание характеризует современную тенденцию в мировом менеджменте, которая сохранится в ближайшие 15-20 лет.

Управление талантами позволяет выявлять и удерживать ключевых людей на ключевых должностях, мотивировать их на высокие индивидуальные результаты.

Цель управления талантами – выявить таланты сотрудников и применить их наилучшим для сотрудника и компании образом.

Ключевая идея управления талантами – это изменение установок по отношению к персоналу. Компания должна перейти от идеологии равенства к идее дифференциации, когда талантливых людей выделяют из общей массы, на них делают ставку, в них вкладывают инвестиции. Необходимо выстраивать всю систему управления в компании согласно новой идеологии. Работать не только над отбором наиболее перспективных сотрудников, но и планировать их назначения, использовать инструменты развития, заниматься их удержанием (рис.).

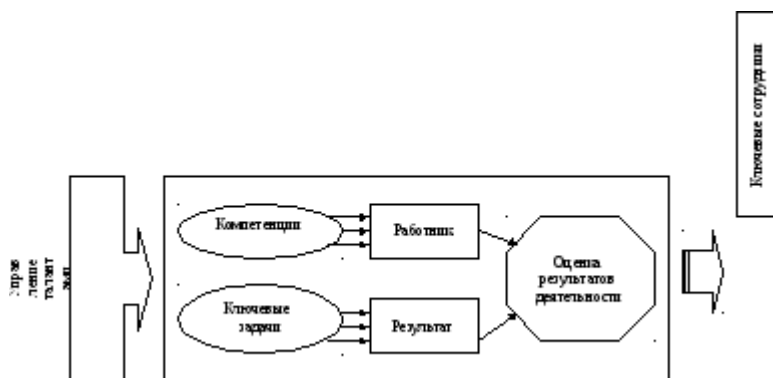


Рис. – Элементы системы управления талантами организации

Талантливый сотрудник не только обладает высоким уровнем текущих компетенций, но и мощным потенциалом развития. Обычно выделяют две категории:

- 1) таланты в профессии – люди, которые обладают уникальными знаниями и способностями в своей области;
- 2) талантливые управленцы – люди, обладающие менеджерскими компетенциями, важными для конкретной организации и потенциалом для роста. Талантливый управленец должен обладает системным мышлением и масштабным видением, способностью мыслить на перспективу и иметь мощную мотивацию к достижению цели, готовность к переменам, способность принять новые обстоятельства. Такой человек нацелен на свое развитие, готов к новым идеям, нововведениям и инновациям.

Управление талантами имеет две ключевые стратегии.

Суть первой заключается в выражении: «Найти наилучшее применение природным дарованиям каждого сотрудника». Приверженцы такого подхода считают, что каждый человек (сотрудник или кандидат) в чем-то талантлив (имеет выдающиеся способности). Задача менеджера по персоналу – выявить эти таланты и сделать так, чтобы сотрудник смог проявить его на благо компании.

Менеджеры, реализующие эту стратегию, идут двумя путями:

- 1) Выявляют талант кандидата на входе в компанию, т.е., по сути, даже не привязываются к конкретной позиции, проводя собеседование, подбирая позицию под талант человека;
- 2) Определяют, в чем именно талантливы уже работающие сотрудники, и перемещают их на лучшую для них должность.

При выборе данной стратегии управления талантами, компания должна быть готова к большому количеству внутренних ротаций.

Этот путь выбрало немецкое отделение Дойче банка. Их Talent Management Program подразумевала выявление талантов сотрудников и ротацию их на ту позицию в компании, где способность проявится наилучшим образом. T&D специалисты банка в течение года провели сотни интервью с сотрудниками и менеджерами для выявления истинных талантов персонала, в результате чего многие сотрудники поменяли сферу деятельности в рамках банка. Философия такого подхода проста – в условиях борьбы за персонал лучшей стратегией является предоставление возможностей сотрудникам заниматься тем, в чем они талантливы, от чего выигрывает и сам сотрудник, и компания.

Суть второй стратегии управления талантами заключается в выражении: «Талант – большой потенциал профессионального роста». Чаще всего под талантом сотрудника подразумевают не его природные дарования, которые порой не видны или не нужны на текущем рабочем месте, а большой потенциал к развитию хотя бы одной из корпоративных компетенций (управленческих или профессиональных). При таком подходе у менеджеров появляется понятие «ключевой» персонал, которому компания уделяет максимальное внимание, и «остальной» персонал. Эта стратегия популярна и в России, и за рубежом.

Существуют и другие подходы к управлению талантами организации, представленные в табл.

Таблица

Подходы к управлению талантами организации

Концепция	Суть подхода
Стратегия «Фокус – на таланты»	Компания отказывается от равного подхода ко всем сотрудникам и концентрирует внимание на таланты. Ключевыми критериями отбора талантов являются потенциал сотрудника к росту (самореализации) в данной компании и его результативность. Потенциал позволяют измерить корпоративные компетенции, которые определяются стратегическими целями фирмы и задают требования к личностным характеристикам и мотивации каждого сотрудника. Оценка результативности происходит по ключевым показателям эффективности (KPI) или иным существующим в компании критериям.
Развитие талантов приоритетно и происходит не под должностью, а под следующий управленческий уровень	Из отобранных талантливых сотрудников формируется сплоченная корпоративная группа, которой компания приоритетно обеспечивает развитие, происходящее в обстановке гласности и открытости. Его цель – не подготовить человека для конкретной позиции, а поднять его на более высокий управленческий уровень, помочь развить мышление и навыки руководителя, стратегическое видение. Таким образом, использование талантов не ограничивается типовым маршрутом карьерного роста и при необходимости возможно направление их, к примеру, на управленческие должности в новом бизнесе.
Немедленное инвестирование в выявленные таланты	Не дожидаясь кадровых назначений, потенциал отобранных сотрудников начинает использоваться максимально интенсивно (помимо выполнения непосредственных должностных обязанностей): - они в приоритетном порядке занимаются стратегическими проектами; - им поручаются наставничество и передача лучшего опыта; - они становятся «агентами изменений», на которых топ-менеджмент компании в первую очередь опирается при внедрении инноваций или проведении всевозможных реформ.
Закрытие вакансии и замещение слабых менеджеров лучшими кандидатами из числа талантов	В течение последующих 1-2 лет наиболее сильные из числа отобранных талантов назначаются на более высокие должности, замещая слабых действующих менеджеров. При этом, под новый управленческий уровень открыто ведется развитие всех корпоративных талантов. Под конкретные позиции закрыто отбираются и целенаправленно готовятся лучшие. Их отбором, отслеживанием вакансий и планированием замещений занимается кадровая служба.

В рамках системы управления талантами рост людей может осуществляться не только за счет их перемещения по карьерной лестнице, но и путем вовлечения в новые проекты, предоставления новых зон ответственности и т.п. При этом организация, в свою очередь, получает отдачу от наиболее полного использования ярких идей, опыта и возможностей своего персонала.

Эффективность системы управления талантами можно оценить по показателям текучести ключевых сотрудников на ключевых позициях. Если текучесть небольшая, можно считать, что привлечение, удерживание и развитие ключевых сотрудников в компании выстроено правильно.

Источник: <https://megaobuchalka.ru/6/17209.html?ysclid=lhjl8flg19137808515>

Что такое управление талантами (talent management)?

Управление талантами - это то, как работодатели набирают и развивают персонал, который будет максимально продуктивным и, скорее всего, останется в их организации надолго. При стратегической реализации этот процесс может помочь улучшить общую производительность бизнеса и обеспечить его конкурентоспособность.

Что означает управление талантами?



Проще говоря, управление талантами означает инвестирование в самый важный ресурс организации - ее сотрудников. Для этого работодатели могут нанимать кандидатов с желательными навыками, предоставлять возможности для постоянного обучения и развития, вознаграждать ценных членов команды и поощрять их продвижение в организации.

Пример управления талантами

Примеры управления талантами в реальной жизни встречаются каждый день. Рассмотрим, например, компанию розничной торговли одеждой, которая хочет перейти от простой поставки одежды к предоставлению клиентам действительно сервисного обслуживания. Чтобы достичь этой цели, руководители организации знают, что им потребуется новый тип сотрудников и менеджеров. Поэтому они внедряют инструменты оценки и отслеживания кандидатов, чтобы помочь им нанять подходящих кандидатов, и используют данные о производительности в режиме реального времени, чтобы дать руководителям информацию, необходимую для принятия более разумных решений.

Почему важно управление талантами?

Компании, которые уделяют время развитию своих сотрудников и их удержанию, как правило, являются инновационными и прибыльными. И наоборот, те компании, которые не могут найти или удержать талантливых сотрудников, обычно имеют низкий уровень удовлетворенности клиентов и ограниченный потенциал роста.

Каковы некоторые ключевые компоненты управления талантами?

Построение такой талантливой стратегии, которая двигает организацию вперед, обычно требует от работодателей:

- Согласование целей талантов с более крупными бизнес-целями
- Удовлетворять ожидания сотрудников и выполнять обещания по найму.
- Полагаться на данные, чтобы принимать более эффективные кадровые решения

Что включает в себя управление талантами?

Оснащение и привлечение талантов для оптимизации производительности и стимулирования роста - это не единственная задача. Существует множество обязанностей работодателя, например, следующие, которые необходимо выполнять, чтобы добиться успеха в управлении талантами:

• Планирование трудовых ресурсов

Большинство стратегий развития талантов начинаются с определения набора навыков, которые потребуются для достижения целей бизнеса.

• Рекрутинг

Приобретение талантов заключается в эффективном представлении бренда работодателя, определении мест, где можно найти нужных кандидатов, предварительном отборе претендентов и проведении собеседований с перспективными кандидатами.

- **Онбординг**
Структурированная программа адаптации, которая знакомит сотрудников с культурой рабочего места и помогает им почувствовать связь и комфорт в коллективе и организации, очень важна для удержания.
- **Обучение и развитие**
Если раньше считалось, что поиск возможностей для обучения является обязанностью работника, то сегодня многие работники ожидают от своих работодателей предоставления инструментов, рекомендаций и поддержки, необходимых для развития их карьеры.
- **Управление эффективностью работы**
Обзоры и контрольные встречи с руководителями команд помогают сотрудникам развивать свои сильные стороны, тем самым повышая вовлеченность, снижая текучесть кадров и позволяя работодателям достигать ключевых бизнес-целей.
- **Компенсация и льготы**
Справедливая компенсация важна, но работодатели, которые хотят привлечь и удержать таланты, должны рассматривать все преимущества и льготы, которые они предлагают помимо зарплаты.
- **Планирование преемственности**
Подготовка к следующему шагу на пути сотрудника - будь то карьерный рост, выход на пенсию или увольнение - может помочь людям быстро перейти на новые роли и ограничить сбои в работе.

Преимущества управления талантами

Когда люди процветают, процветает и бизнес. Работодатели, которые создают культуру, позволяющую сотрудникам быть лучшими, могут:

- **Работа с востребованными талантами**
Предприятия становятся избранными работодателями и органично привлекают таланты, сделав свой бренд центральным компонентом стратегии привлечения талантов.
- **Минимизация сбоев**
Непредвиденные отъезды приводят к пробелам в покрытии, но при наличии кадрового резерва можно быстро заполнить открытые вакансии и обеспечить бесперебойную работу.
- **Повышение производительности**
Постоянный коучинг на основе сильных сторон помогает сотрудникам развивать навыки и полностью раскрыть свой потенциал, тем самым повышая эффективность.
- **Снизить затраты**
Удержание ценных членов команды и поддержание их вовлеченности обычно более рентабельно, чем поиск и обучение новых сотрудников.
- **Инновация**
Талантливые команды с большей вероятностью разработают новые методы решения проблем и максимально используют достижения в области технологий.

Что такое процесс управления талантами?

Процесс управления талантами заключается в поиске нужных людей и помощи им в раскрытии и применении своих сильных сторон, чтобы они могли работать и руководить более эффективно. Работодатели, которые делают это хорошо, обычно следуют следующим шагам:

1. **Рекрутинг**
Поиск кандидатов извне или внутри организации с использованием наиболее подходящего метода, т.е. рекомендации сотрудников, социальные сети, доски объявлений и т.д.

2. Наем

Используйте инструменты анализа, анкеты для предварительного отбора, тесты навыков и интервью, чтобы сузить список кандидатов и сделать предложение.

3. Развивать

Сделать ресурсы обучения и развития доступными и соответствующими ожиданиям и потребностям сотрудников, чтобы они могли более эффективно выполнять свою работу.

4. Вовлечение

Поддерживайте связь и концентрацию команд с помощью инструментов вовлечения, которые помогают выявлять потенциальные риски удержания и удерживать лучших исполнителей.

5. Выполнить

Контролируйте эффективность работы сотрудников и собирайте данные для принятия более обоснованных кадровых решений.

6. Признать

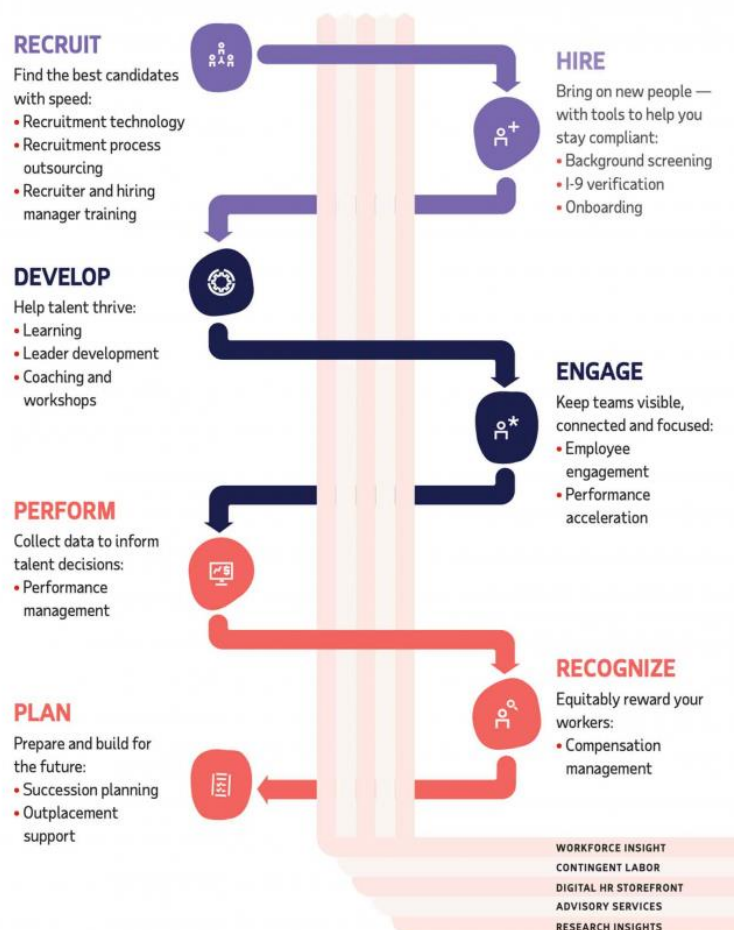
Справедливо управлять вознаграждением и поощрять лучших исполнителей.

7. План

Создавайте планы преемственности, которые позволят сотрудникам продвигаться по карьерной лестнице при появлении вакансий.

Модель управления талантами

Можно выделить следующие столпы успешной кадровой стратегии:



Стратегия управления талантами

Сегодня организации признают необходимость разработки развитой стратегии управления талантами - стратегии, которая не только соответствует бизнес-целям, но и способствует достижению результатов. Вот несколько примеров:

- **Сделать культуру на рабочем месте главным приоритетом**
Когда сотрудники счастливы и чувствуют свою принадлежность, они вносят больший вклад и дольше остаются на своих рабочих местах.
- **Обеспечивают широкие возможности роста**
За редким исключением, сотрудники уйдут с работы, если у них не будет понимания возможностей карьерного роста и правильной поддержки для их реализации.
- **Убедитесь, что сотрудники используют свои сильные стороны**
Понимание того, что каждый сотрудник привносит в работу, и подбор людей к тем ролям и заданиям, в которые они могут внести наибольший вклад, помогает повысить вовлеченность и эффективность.
- **Справедливое вознаграждение работников**
Работодателям крайне важно иметь точные, в режиме реального времени ориентиры по данным о компенсациях, характерных для их отрасли и географического региона, если они хотят привлечь и удержать востребованные кадры.
- **Нанимать разнообразных талантов**
Обеспечивая более широкие перспективы и новые подходы, разнообразие может улучшить решение проблем, и оно показывает, что организация представляет сообщество, которому служит.

Планирование управления талантами и лучшие практики

Независимо от того, на каком этапе своего пути к талантам они находятся, работодатели могут лучше соединить людей и работу, следуя следующим советам:

- **Принятие решений на основе данных**
Наличие надежных, точных и своевременных данных помогает работодателям уверенно реализовывать стратегические инициативы в области талантов, такие как равная оплата труда или многообразие рабочей силы.
- **Положитесь на технологии**
Системы управления талантами облегчают поиск талантов, оценку навыков и квалификации, прием на работу новых сотрудников, управление сильными сторонами сотрудников, а также признание и поощрение лучших исполнителей.
- **Аутсорсинг расчета заработной платы и управления персоналом**
Сняв с себя административные задачи, руководители предприятий получают больше времени, чтобы сосредоточиться на том, чтобы стать привлекательным работодателем. Некоторые поставщики услуг кадрового аутсорсинга также могут помочь с подбором персонала и стратегией привлечения талантов.

Часто задаваемые вопросы об управлении талантами

Как по-другому называется управление талантами?

Другими словами, используемыми для описания управления талантами, являются управление персоналом и управление кадрами, хотя между этими тремя терминами есть свои нюансы.

В чем разница между управлением талантами и приобретением талантов?

Управление талантами занимается привлечением и развитием сотрудников на протяжении всего жизненного цикла - от найма до выхода на пенсию. Привлечение талантов - это часть этого процесса, которая фокусируется на подборе персонала.

В чем разница между управлением талантами и HR?

Управление талантами обычно входит в обязанности отдела кадров. Оно, как правило, является более стратегическим, чем тактические или транзакционные задачи HR, такие как отчетность или коммуникации с сотрудниками.

Что такое система управления талантами?

Схема управления талантами - это план того, как организация будет реализовывать свою стратегию управления талантами. Как правило, она включает в себя подбор, найм, привлечение, развитие, управление эффективностью, признание и планирование преемственности.

Что такое система управления талантами?

Система управления талантами - это программное обеспечение, оптимизирующее процессы работы с талантами. Функции зависят от поставщика, но многие решения помогают создавать вакансии, принимать на работу новых сотрудников, отслеживать эффективность работы сотрудников и многое другое.

Что является наиболее важным аспектом управления талантами?

Ни одна стратегия развития талантов не будет успешной, если она не обеспечивает то, что действительно хотят и в чем нуждаются сотрудники. Если стратегия организации в области талантов не работает, это свидетельствует о разрыве между работодателем и сотрудниками.

Источник: <https://hr-portal.ru/story/chto-takoe-upravlenie-talantami-talent-management?ysclid=lhjkz8qtb1222672684>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Почему «война за таланты» опасна для здоровья вашей организации? Какие качества являются определяющими культуру научной речи?
2. В каких формах может протекать процесс «войны за таланты»?
3. Переоценка личности, недооценка команды
4. Прославление тех, кто не работает в организации
5. Негативная работа самореализующегося пророчества

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Основные формы и методы корпоративного обучения	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Образовательные технологии и целесообразность их использования	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 3.1. Предварительный анализ данных, описательная статистика

Текст лекции.

Основные формы и методы корпоративного обучения

Существует огромное количество форм и методов профессионального обучения и развития профессиональных навыков.

Наиболее общее деление разнообразных форм и методов обучения можно разделить на две основные группы: традиционные и инновационные (см. табл. 1.). Анализ целесообразности применения тех или иных технологий показывает, что каждая из них обладает своим функциональным назначением и помогает достигать решения определенных программных задач (аналитических, учебных, методических, личностных).

Таблица

Образовательные технологии и целесообразность их использования.

Технологии	Целесообразность использования технологии
1. Традиционные	Направлены на репродуктивное обучение, т.е. воспроизведение уже известных теоретических знаний и практических навыков
Лекции	Возможна в большой аудитории, когда участие слушателей необязательно и необходимо заранее спланировать содержание и время
Ответы на «обязательные» вопросы	Хорошая основа для самообразования или обсуждения вопросов, ответы на которые неочевидны
Упражнение	Активная форма научения. Удовлетворяет потребность в практике применения знаний или навыков. Часто связана с оценкой степени освоения знаний
Дискуссия	Особенно полезна для развития и оттачивания установок и мнений. Способствует формированию групповой сплоченности. Позволяет преподавателю судить о результатах обучения
Диалог	Дает возможность обмениваться ментальными моделями, формировать разделяемое понимание проблем и ситуаций
Инструктаж	Способствует формированию навыков (обычно при выполнении работы), легко сегментируемых на отдельные простые действия
2. Инновационные	Направлены развитие креативной (творческой) составляющей обучения
Фильм/видеозапись	Условия те же, что и для лекции, но имеет преимущества за счет нового зрительного ряда и использования драматических эффектов

Изучение конкретных ситуаций	Предоставляет возможность для обмена мнениями и принятия решений
Тренинг	Предлагает участникам задачи практического свойства, развивает командные навыки и навыки лидерства
Коучинг	Процесс индивидуального тренинга, который выступает, как одна из эффективных форм развития технологии обучения непосредственно в процессе активной деловой деятельности.
Проект	«Мультиупражнение», соединяет в себе анализ и креативность
Обучение действием	Формирует в отдельных людях и целых организациях навыки самостоятельного освоения инновационного опыта, помогает обрести уверенность в быстро изменяющейся турбулентной среде бизнеса
Кейс-метод	Позволяет получить навык информационного обмена и выделения ключевой проблемы. Основан на специальной обработке информации о конкретной ситуации
Языковая лаборатория	Позволяет обучающемуся изучать язык с удобной для него скоростью без необходимости публичных выступлений
Обучения через открытия	Порождает мотивацию, обусловленную трудностью задачи, и формирует уверенность по мере овладения навыками. Способствует пониманию базовых принципов
Ролевая игра	Используется для развития навыков, требующихся при взаимодействии «лицом к лицу»
Обмен ролями	Помогает лицам, часто взаимодействующим с другими, понять собственные и чужие потребности и интересы
Видео- и телеконференция	Предоставляет возможность общаться с преподавателем, находящимся на значительном удалении
Мозговой штурм (в том числе) через компьютерную сеть	Активизирует творческие возможности концентрирует ранее полученные знания. Специальное программное обеспечение позволяет анонимно участвовать в обсуждении. Результаты анализируются компьютером

Источник: Бизнес-образование: специфика, программы, технологии, организация/Под общ.ред. С.Р.Филонович.- М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2004. С.317.

Элементом любого обучения является передача и усвоение знаний. Обучение, ориентированное на практическую деятельность, требует передачи обучающимся всего спектра знаний, как явных, так и скрытых. В теории методики обучения принято выделять следующие основные формы трансформации знаний и навыков:

1. *экстернализация* — переход неформализованного знания в формализованное, т.е. теоретическое описание тех умений и навыков, которые используются, или, например, выведение закономерностей из практической деятельности;

2. *интернализация* — переход формализованного знания в неформализованное, т.е. практическое освоение теоретических знаний, получение навыков практического использования;

3. *комбинация* — переход формализованного знания в формализованное на другом уровне или в другой плоскости, т.е. создание из одной теории — другой теории, зачастую еще без опытной проверки;

4. *социализация* — развитие навыков в ходе практической деятельности, то есть совершенствование уже имеющихся навыков.

В ходе корпоративного обучения происходит передача и трансформация разных типов знаний друг в друга. Важную роль в процессах трансформации одного типа знаний в другой играет факт личного общения как преподавателя (инструктора, тренера) со слушателями, так и слушателей между собой.

В основу построения корпоративного обучения должен быть положен *принцип учета возрастных особенностей контингента обучающихся*. Основные потребители корпоративных знаний – взрослые люди. Наиболее важные и существенные предположения относительно обучающихся взрослых лежат в основе «андрагогической модели» обучения и включают следующие: а) потребность знать больше; б) потребность распоряжаться самим собой; в) большой объем и качество опыта; г) готовность учиться; д) ориентация обучения, скорее, на проблемы, имеющие непосредственное отношение к их (обучающихся) жизни. Данная модель может включать в себя различные технологии и методы, в том числе — и педагогические. Все педагогические теории образования можно условно разделить на три группы: 1) поведенческие, 2) дидактические и 3) гуманистические. Для каждого подхода существуют собственные стратегические направления образования. Для **поведенческого** — это определенный набор инструкций, согласно определенной программе: обучающие машины, изменение типа поведения, прямолинейный инструктаж с помощью компьютера, обучение конечной наилучшей модели поведения. Для **дидактического** – это механическое запоминание информации или метода анализа (например, способ решения задачи) и единое стандартизированное тестирование на предмет получения «правильных ответов» на поставленные задачи. Для **гуманистической модели** характерны исследовательские методы, индивидуальные программы обучения, направленность на самообразование.

Поведенческая модель предпочтительнее, когда работнику необходимо получить базовые знания. Когда подключаются случаи, где необходимо что-либо познать или проанализировать, **дидактическое** образование, пожалуй, наилучшее. Но когда речь идет о более сложных вещах, требующих высокого уровня саморазвития, то не обойтись без помощи **гуманистического** подхода. Именно он в сочетании с андрагогикой является наиболее приемлемым для корпоративного обучения

В корпоративном обучении сформировались свои "фирменные" технологии обучения. Среди прочих к таким доказавшим свою результативность относятся **метод конкретных ситуаций, тренинг, метод обучения действием**.

В качестве важнейшего принципа использования **конкретных ситуаций** в обучении применим следующий: *"движение к истине важнее, чем сама истина"*. Поэтому метод конкретных ситуаций предполагает:

- подготовленный в письменном виде пример ситуации из практики бизнеса;
- самостоятельное изучение и обсуждение ситуации обучающимися;
- совместное обсуждение ситуации в аудитории под руководством преподавателя.

При этом для достижения практической значимости обучения акцент ставится на трех моментах: 1) *учебная ситуация должна соответствовать определенному программному контексту того учебного курса, в рамках которого рассматривается*; 2) *участие слушателей в изучении и обсуждении конкретных ситуаций должно быть активным, что предполагает самостоятельную проработку проблемы*; 3) *работа с материалом учебной ситуации должна научить слушателей анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и/или тенденции в бизнес-процессах*.

Последнее обстоятельство достигается благодаря комплексности учебной ситуации и в зависимости от конкретных целей обучения, возможности ее ориентации либо на иллюстрацию теоретического материала, либо на обучение навыкам анализа сложных информационных потоков, либо на принятие управленческих решений, либо на все вместе взятое.

В практике многих специалистов, занятых корпоративным обучением, **тренинг**, как технология обучения, связан с такими концепциями, как обучение на опыте, обучение в игре, групповое обучение. Судя по существующим подходам к определению понятия «тренинг» под этим термином понимают 1) обучающую процедуру, организуемую, как правило, работодателем для своих работников, с целью развития новых навыков, передачи знаний и т.п.; 2) обучение, ставящее перед собой цели, специфически ориентированные на выполнение конкретной работы; 3) в широком смысле любой процесс научения, ориентированный на работу, выполняемую человеком в данный момент; 4) тренинги часто противопоставляют *образованию* в узком смысле этого слова.

Одна из эффективных форм развития технологии тренингов, реализуемая в процессе индивидуальных тренировок - это **коучинг**¹. Он включает определенные приемы и наработки, рекомендуемые как правильно и доступно излагать свои мысли, какие слова наилучшим образом подходят для выбранной темы, в каких случаях стоит делать акценты на личности партнера, а в каких — на его деятельности.. Очевидно, что коучинг предназначен для специалистов и руководителей бизнес-процессов и носит индивидуальный характер взаимодействия в процессе обучения. Коуч не только обучает своих клиентов, но и оказывает им поддержку в достижении успеха. Коучинг основывается, прежде всего, на индивидуальном подходе, на умении слушать ученика-партнера (клиента), на способности выстраивать с ним правильную коммуникацию (взаимодействие), на совместном обсуждении и формулировании личных и профессиональных целей клиента (постановка задач коучинга), на консультировании в реальном процессе, а не на разборе теоретических примеров.

Обучение действием — это *подход к развитию людей в организации, который использует задачу как движущую силу обучения. Он основан на предпосылке, что не существует обучения без действия и не существует трезвых и обдуманных действий без обучения.* Этот метод, который впервые был использован в производственных организациях, содержит три основных компонента: 1) люди, которые принимают на себя ответственность за действия по решению конкретного вопроса; 2) задачи, которую ставят перед собой сами, и 3) команда, состоящая примерно из шести участников, которые помогают и мотивируют друг друга к решению проблем.

Цикл профессионального обучения начинается с определения потребностей, которое состоит в выявлении несоответствия между требуемыми и существующими компетенциями сотрудников и организации. На основании анализа потребностей и ресурсов организации формируется бюджет и определяются цели профессионального обучения, а также критерии оценки его эффективности. Поскольку затраты на профессиональное обучение рассматриваются как капиталовложения в квалификацию сотрудников, организация ожидает от них отдачи в виде повышения эффективности ее деятельности (более полной реализации организационных целей) и соответствующим образом измеряет его эффективность. Помимо интегральной оценки, организации оценивают эффективность каждой отдельной программы обучения по степени достижения целей этих программ.

Разработка и реализация программ профессионального обучения может осуществляться как самой организацией, так и специализированными компаниями, в каждой конкретной ситуации выбор определяется анализом преимуществ и недостатков каждого варианта. Выбор конкретных методов обучения определяется стоящими перед программой целями, характеристиками обучающихся и находящимися в распоряжении организации ресурсами.

Источник: <https://studfile.net/preview/16695211/page/53/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Основные направления корпоративного обучения персонала.
2. Управление корпоративным обучением
3. Оценка эффективности программ обучения персонала
4. Обучение работников в системе развития персонала предприятия
5. Этапы корпоративного обучения

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Непрерывное образование, как процесс	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Формы непрерывного профессионального образования	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

Текст лекции.

Непрерывное образование — процесс роста образовательного (общего и профессионального) потенциала личности в течение жизни, организационно обеспеченный системой государственных и общественных институтов и соответствующий потребностям личности и общества.

Непрерывное профессиональное образование основывается на концепции профессионального становления личности. В профессиональном становлении как целостном процессе можно выделить ряд стадий. Поэтому профессиональное образование, органично сопровождая весь

онтогенез взрослого человека, должно строиться с учетом психологии личности на разных возрастных стадиях.

Есть все основания утверждать, что положение о *непрерывном образовании* — одна из современных прогрессивных идей. Его смысл и назначение — обеспечение полноценного профессионального становления личности, создание условий для постоянного обновления, развития и самоактуализации каждого человека на протяжении всей профессиональной жизни.

Основываясь на этих исходных позициях, определим цель, задачи и формы непрерывного профессионального образования.

Цель — удовлетворение потребности личности в развитии, саморазвитии, самоактуализации и реализации себя в профессиональной жизни.

Задачи непрерывного образования:

- формирование позитивной установки на инновационную деятельность и мотивирование профессионального роста и карьеры;
- обогащение социально-профессиональной и специальной компетентности специалиста, развитие аутокомпетентности;
- обеспечение социально-профессионального самосохранения специалиста;
- формирование новых сценариев профессионального развития и адекватных им репертуаров профессионального поведения.

Рассмотрим основные формы непрерывного образования.

Непрерывное профессиональное образование (*continuous vocational education — CVE*) — сопровождающее профессиональное становление личности, включает совокупность преемственных образовательных программ начального, среднего, высшего, последиplomного и дополнительного профессионального образования. На рис. 21 изображена схема образовательного пространства России. *Дополнительное и последиplomное образование* (*advanced vocational education — AVE*) относится к взрослым и включает формальное, неформальное и информальное образование.



Рис. Формы непрерывного профессионального образования

Формальное профессиональное образование осуществляется в образовательных учреждениях по лицензированным программам. *Неформальное образование* включает в себя повышение квалификации, переподготовку и подготовку специалистов в институтах повышения квалификации, в отделах развития персонала на предприятиях и организациях, так называемое корпоративное и внутрифирменное обучение.

Информальное образование — это попутное обучение в ходе выполнения деятельности, имеющей иную цель, не образовательную. Общение с окружающими, чтение и восприятие информации средств массовой коммуникации в течение всей жизни обогащают человека новыми знаниями, умениями, способами мышления, формами поведения, практическими действиями. Информальное образование происходит также в процессе активного освоения

профессиональной деятельности на стадиях профессиональной адаптации, т. е. адаптивное научение.

Адаптационное образование осуществляется на рабочем месте в виде наставничества, курсовой модульной доподготовки и супервизорства. Необходимость этой формы последипломного образования обусловлена тем, что профессионально-образовательные программы учебных заведений не ориентированы на подготовку специалистов для конкретного учреждения, предприятия и организации. Основная функция адаптационного образования — ознакомление с условиями и режимом труда, ориентировка в пространственно-технологической среде, приобретение опыта выполнения нормативной профессиональной деятельности.

Супервизорство представляет систему социально-профессиональной помощи и психологической поддержки молодых специалистов (адаптантов). Основная цель супервизорства — сокращение сроков социальной и профессиональной адаптации выпускников профессиональных учебных заведений в трудовых коллективах, приобретение ими профессионального опыта и достижение качественных и количественных показателей квалифицированных специалистов.

Повышение квалификации, обусловленное постоянным обновлением техники и технологии производства, осуществляется с отрывом и без отрыва от работы. Оно выражается в формах профессионально-образовательных программ, реализуемых на курсах повышения квалификации при службах развития персонала и в институтах повышения квалификации.

Повышение квалификации — важное звено последипломного профессионального образования специалистов, стимулирующее их профессиональный рост. Оно создает условия для актуализации профессионально-психологического потенциала личности, обеспечивает социальную защиту специалиста путем повышения его конкурентоспособности на рынке труда.

Параллельное профессиональное образование осуществляется в случаях переквалификации и переподготовки специалистов из-за смены профессии, специальности или длительного вынужденного перерыва в работе. Оно направлено на получение новой или смежной профессии в профессионально-образовательных центрах или вузах. Назначение параллельного профессионального образования — расширение возможностей трудоустройства специалиста, повышение его профессиональной мобильности и конкурентоспособности.

Событийное образование — попутное образование человека в течение всей его жизни. Это непреднамеренный, нормативно неорганизованный процесс переживания событий жизни, взаимодействия с окружающими, живой и неживой природой, социально-профессиональным окружением, средствами массовых коммуникаций.

События, приобретая личностный смысл, побуждают человека к принятию важных, подчас судьбоносных решений, актуализируют рефлекссию прошлого и настоящего, стимулируют личностное и профессиональное развитие. Есть все основания рассматривать жизненные события как разновидность неформального образования — важного фактора формирования образованности человека. В результате событийного образования возникают жизненный опыт, социально-профессиональная компетентность, социально-нравственная направленность: мотивы, отношения, ценности, ментальность.

Значимость развивающей, духовно-нравственной сущности событийно-деятельностного образования исследовал казанский психолог Л. М. Аболин^[1].

Непрерывное профессиональное образование необходимо рассматривать с позиции его психолого-педагогических компонентов: целевых ориентаций, мотивации обучающихся, доминирующего типа образования, ведущей профессионально-образовательной деятельности (и ее структурных единиц) и результатов образования. В табл. 36 отражены основные структурные составляющие непрерывного образования.

Таблица

Психолого-педагогические составляющие (компоненты) непрерывного профессионального

образования

Психолого-педагогические компоненты	Формы непрерывного образования		
	Формальное	Неформальное	Информальное
Целевые ориентации	Учебно-профессиональная квалификация по специальности	Повышение квалификации, совершенствование профессиональной подготовки и переподготовки	Социально-профессиональное развитие и личностный рост
Мотивация обучающихся	Получение базовой специальности, социально-профессиональное развитие	Профессиональное совершенствование, профессиональный рост и карьера	Социально-профессиональная адаптация, самообразование
Тип образования	Нормативноорганизованное в соответствии с ГОСами образования	Контекстно-компетент-ностное образование	Социально-профессиональное научение
Ведущая деятельность образования	Учебно-профессиональная деятельность	Профессионально-образовательная деятельность	Интегрированная событийно-образовательная деятельность

Психолого-педагогические компоненты	Формы непрерывного образования		
	Формальное	Неформальное	Информальное
Результаты образования	Систематизированные знания, умения, базовые компетентности, ключевые компетенции, социально-личностные качества	Социально-профессиональная компетентность, метапрофессиональные качества	Социально профессионально значимые качества, саморазвитие и самоактуализация

Непрерывное профессиональное образование — важное условие полноценного профессионального становления личности. Сценарии профессионального становления индивидуальны, их вариативность зависит от социально-экономической ситуации развития, базового образования, особенностей профессиональной деятельности, жизненной стратегии, случайных событий и обстоятельств. И конечно, непрерывное образование сопровождает профессиональное становление, определяет его индивидуальные траектории, детерминирует формирование, развитие основных психологических новообразований личности. Взаимосвязь профессионального становления и непрерывного образования, определяющая психологические новообразования, приведена в табл.

В заключение следует подчеркнуть важное значение психологического сопровождения непрерывного профессионального образования и его влияние на продуктивное профессиональное становление личности.

Таблица

Соотнесение стадий профессионального становления, форм непрерывного образования и психологических результатов развития личности

Стадии профессионального становления	Формы непрерывного профессионального образования	Психологические результаты образования /развития
Профессиональная подготовка (16— 27 лет)	Базовое (формальное) профессиональное образование: начальное, среднее, высшее,	Профессиональная подготовленность, профессиональное самоопределение, готовность к самостоятельному труду, систематизированные социально-

	послевузовское, параллельное (дополнительное) формальное образование	профессиональные знания и умения, базовые компетентности и компетенции, социально-личностные качества
--	---	--

Стадии профессионального становления	Формы непрерывного профессионального образования	Психологические результаты образования /развития
Профессиональная адаптация (18—23 года)	Информальное образование: попутное и адаптивное научение. Сохраняющее образование: обучающая подготовка, наставничество	Освоение новой профессиональной роли, профессиональная идентичность, приобретение опыта самостоятельного выполнения профессиональной деятельности, профессиональные компетенции, профессионально важные качества
Первичная профессионализация (25—30 лет)	Дополнительное образование: повышение квалификации, интегрированное и корпоративное обучение, стажировка, второе последипломное образование	Динамическая профессиональность, практический интеллект, профессиональная позиция, интегративные профессионально значимые конstellляции (метапрофессиональные качества), индивидуальный стиль деятельности
Вторичная профессионализация (30—38 лет)	Дополнительное образование: повышение квалификации, инновационное обучение, переквалификация, трансграничное образование	Профессиональный менталитет, идентификация с профессиональным сообществом, универсальные компетенции, профессиональная мобильность, корпоративность, гибкий стиль деятельности, высококвалифицированная профессиональная деятельность
Профессиональное мастерство (38—55 лет)	Информальное образование: интегрированное, трансграничное обучение. Инновационное, креативное самообразование	Социально-профессиональная культура, творческая профессиональная деятельность, подвижные интегративные психологические новообразования, самопроектирование своей деятельности и карьеры, вершина (акме) профессионального развития, самоактуализация

Источник:

https://studme.org/368777/psihologiya/formy_nepreryvnogo_professionalnogo_obrazovaniya?ysclid=lhjj57fn50221212935

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Назовите основные психологические измерения человека.
2. Сопоставьте концепции деятельности А. Н. Леонтьева и структурно-функциональную модель деятельности В. Д. Шадрикова.
3. В чем отличие ведущей деятельности от доминантной?
4. Дайте обоснование ведущих компонент логико-смысловой модели личности.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Соотношение традиционного и инновационного подходов к обучению	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2	Многообразие современных технологий инновационного обучения	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
3.	Современные методы обучения персонала	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

Соотношение традиционного и инновационного подходов к обучению.

Инновационные процессы в современном обществе остро ставят вопрос о подготовке высококвалифицированных специалистов, так как для решения проблем развития общества требуются индивиды, обладающие творческим мышлением, отошедшие от привычных стереотипов и обладающие навыками исследовательской работы. Специалист должен обладать определенной суммой знаний, умений и навыков, составляющих его компетенцию, которые во многом будут способствовать его успешной профессиональной деятельности. Таким образом развитие и совершенствование знаний, умений и навыков устного перевода, является неотъемлемым компонентом профессиональной подготовки специалистов.

Индивидуальные, фронтальные формы обучения являются традиционными, а коллективные – принципиально новыми в современном образовании. В последнее время интерес к учению резко упал, чему в определённой степени способствовали устаревшие формы обучения. Поиск

инноваций привёл к появлению нестандартных форм дополнительного обучения персонала. Среди инновационных методов наиболее распространённые: деловые игры, пресс-конференции, тренинги.

В процессе изучения форм организации процесса дополнительного обучения персонала особое внимание следует обратить на эффективность отдельных форм. Небезынтересна так называемая «пирамида обучаемости». По результатам американских исследований:

- Лекция-монолог - 5%
- Чтение (самостоятельное) - 10%
- Аудио-видеообучение - 20%
- Показ (демонстрация) - 30%
- Дискуссионная группа (обсуждение учебного материала в малой группе) - 50%
- Практика в процессе деятельности – 75%
- Обучение других (учащийся учит учащегося) - 90%

Каждый метод имеет свои преимущества и недостатки. И главным критерием при выборе того или иного метода является его эффективность для достижения целей обучения каждого конкретного работника.

По видам обучение делится на: подготовку новых работников, переподготовку, повышение квалификации, развитие компетенции. По формам обучение бывает: индивидуальное, групповое, парное и коллективное обучение. По длительности можно выделить долгосрочное и краткосрочное обучение.

Сравнение общих форм обучения можно представить в виде таблицы.

Таблица 1

Сравнение общих форм обучения

Название формы	Достоинства	Недостатки
Индивидуальная	Самостоятельное усвоение знаний, формирование умений и навыков, развитие самооценки, познавательной самостоятельности, осуществляется хороший контроль.	Отсутствие социальной активности обучающихся.
Групповая	Взаимопомощь, распределение обязанностей, развитие чувства ответственности за результат совместной деятельности, стимул творческого соревнования.	Слабых обучающихся можно поставить в пассивное положение, работать могут только лидеры.
Парная	Взаимную оценку действиям и поступкам друг друга, эта работа эффективна на непродолжительное время (5-7 мин.).	Нобъективно оценить уровень знаний учащихся.
Коллективная	Каждый учащийся попеременно является то учеником, то учителем, повышается ответственность за свои знания перед коллективом, активизируется познавательная деятельность учащихся, развивается инициативность, коммуникабельность, трудолюбие сотрудников.	Несформированность коллектива приведёт к нежелательному результату.

На современном этапе развития общества от теории дополнительного обучения персонала требуется модель оптимального сочетания традиционных и инновационных технологий обучения, способных обеспечить развитие личностного потенциала специалиста.

Формирование профессиональной компетенции будет наиболее эффективным, если целенаправленно использовать модель сочетания традиционных и инновационных технологий в подготовке кадров в развитии и совершенствовании необходимых знаний, умений и навыков.

Анализ существующих традиционных и инновационных технологий обучения позволяют сделать вывод о том, что в условиях нынешней ситуации возможно лишь их рациональное сочетание, так как инновационные технологии, несмотря на свой большой положительный потенциал, не могут полностью заменить традиционные технологии, обладающие высоким уровнем фундаментальности.

Многообразие современных технологий инновационного обучения.

В зависимости от целей и возможностей конкретной организации обучение может быть узкоспециальным (профессиональным) и корпоративным, проходить в форме лекций, семинаров, тренингов. Сейчас модным стало дистанционное обучение через Интернет: обучаемые выполняют задания и проходят тестирование на сайте обучающей организации, после чего получают по почте официальный документ о квалификации.

Организовать учебный процесс можно по-разному: привлечь специалистов и менеджеров фирмы, пригласить внешних преподавателей, тренеров, экспертов. Компании обычно используют смешанные формы обучения, а крупные организации создают собственные учебные центры и корпоративные университеты.

Большинство современных методов обучения персонала, которые в настоящий момент активно используются в России или только начинают использоваться, впервые появились на Западе, поэтому и для успешной реализации тех или иных методов российские специалисты перенимают опыт западных коллег, адаптируя технологию под российский рынок.

В настоящее время все более активно начинают входить в российскую практику современные методы обучения персонала, перекочевавшие с Запада. К числу таких методов относятся: модульное обучение, дистанционное обучение, наставничество, обучение действием, обучение в рабочих группах, метафорическая игра, обучение по методу «Shadowing», обучение по методу «Secondment», обучение по методу «buddying».

О распространенности тех или иных методов обучения в России и на Западе свидетельствуют статистические данные:

Российские компании:

- Модульное обучение – 83%
- Дистанционное обучение – 37%
- Наставничество – 78%
- Рабочие группы – 60%
- Метафорическая игра – 45%
- Обучение методом «shadowing» (1) – 1%
- Обучение методом «secondment» (2) – 1%
- Обучение методом «buddying» (3) – 5%
- Обучение действием – 56 %

Западные компании:

- Модульное обучение – 81%
- Дистанционное обучение – 54%
- Наставничество – 72%
- Рабочие группы – 65%
- Метафорическая игра – 15%
- Обучение методом «shadowing» (1) – 71%
- Обучение методом «secondment» (2) – 65%
- Обучение методом «buddying» (3) – 85%

- Обучение действием – 70%

Современные методы обучения персонала.

Современные методы обучения персонала интегрируют в себе все вышеперечисленные виды обучения персонала. Сюда относятся и активные и пассивные методы обучения, групповые и индивидуальные, с отрывом и без отрыва от производства и т.п.

Современными данные методы называют потому, что они относительно недавно стали применяться российскими компаниями. К современным методам обучения персонала относят: видеообучение, дистанционное обучение, модульное обучение, кейс-обучение, тренинг, коучинг, деловая игра, метафорическая игра, ролевая игра, мозговой штурм, поведенческое моделирование, наставничество. Рассмотрим каждый метод более подробно.

• Видеообучение

Видеообучение является наиболее простым видом обучения - для него не требуется ни инструктор, ни специальное помещение, ни определенное время - обучающийся учится там, тогда и так как ему удобно. Организации могут извлечь значительную пользу из самообучения при условии разработки и предоставления сотрудникам эффективных вспомогательных средств - аудио и видео кассет, учебников, задачников, обучающих компьютерных программ. Еще Конфуций говорил: «То, что я слышу, я забываю. То, что я вижу, я запоминаю». Не секрет, что у людей зрительное восприятие преобладает над слуховым. Именно поэтому видео — самая наглядная и продуктивная форма обучения. Как показывает опыт, видео в сочетании с отработкой материала путем обсуждения, различных интерактивных упражнений, а затем и на практике, — более эффективны, чем просто лекции или инструктаж. Особенно хорошо делать это командой, всем коллективом, сочетая потенциал опытных и молодых сотрудников. Преимущества и недостатки этого метода рассмотрим в виде таблицы.

Таблица 2

Преимущества и недостатки видеообучения

Преимущества	Недостатки
Связь с практикой: в основе сюжетов лежат реальные события	Любой просмотр оставляет участников пассивными
Наглядность и доступность подачи материала	Видеофильмы не позволяют учитывать индивидуальные различия в образовательном уровне и профессиональном опыте обучающихся
Возможность самообучения и повторения	При отсутствии внешнего контроля, встает проблема внутренней мотивации.
Возможность многократного использования при групповых занятиях и индивидуально	При просмотре видеофильмов исключается такой мощный фактор воздействия на обучающихся, как личность преподавателя.

• Дистанционное обучение

Дистанционное обучение получило широкое применение в практике российских компаний. Данная форма обучения предполагает использование телекоммуникационных технологий, которые позволяют обучать персонал на расстоянии. С помощью дистанционного обучения учащийся может самостоятельно организовывать свои занятия, выбирая удобное для этого время.

Схема дистанционного обучения заключается в следующем: учащийся выбирает интересующую его тему и проходит предварительное тестирование. По данному тестированию делается вывод о текущем уровне знаний. Далее высылаются пробный урок,

который необходимо выполнить. После выполнения ряда уроков по одной тематике, учащийся пишет контрольный тест. В зависимости от его результатов высылаются упражнения на повторение темы или задания из новой темы.

Такая форма требует хорошей технической оснащенности и грамотной проработки материалов для обучения и контрольных процедур. Однако за счет дистанционного обучения сложно сформировать поведенческие навыки. Кроме того, для качественного усвоения знаний учащийся должен обладать высокой мотивацией.

Таблица 3

Преимущества и недостатки дистанционного обучения

Преимущества	Недостатки
В учебный процесс можно вовлечь большое число сотрудников	Отсутствие прямого очного общения между обучающимися и преподавателем
Обучение осуществляется на рабочем месте	Сложность мотивации слушателей
Сотрудники меньше отрываются от своих обязанностей	Необходимость наличия целого ряда индивидуально-психологических условий.
Возможность выбора удобного времени для обучения	Как правило, обучающиеся ощущают недостаток практических занятий.

- **Модульное обучение**

Для эффективной программы обучения персонала можно использовать модульное обучение. Модуль – это отдельная, самостоятельная часть какой-либо системы. Например, в тренинге модулем является завершённый фрагмент занятия, направленный на решение конкретной бизнес-задачи или развития необходимого навыка. В модуле четко определены цели обучения, задачи и уровни изучения материала, определены навыки и умения. Модули имеют разнообразные средства обучения. Они обеспечивают активное участие учащихся, которые усваивают информацию в действии, и активной

работе с учебным материалом. Данная форма позволяет создать программу обучения из отдельных тематических блоков, направленных на достижение необходимого результата. Учебный курс, как правило, включает около трех модулей. При этом отдельным модулем может быть и теоретический блок, и практические работы, и итоговые проекты. Тематических модулей может быть любое количество. Все зависит от того, сколько времени нужно на освоение навыка и получения знаний по заданному материалу.

Модульное обучение широко используется в подготовки менеджеров по продажам, HR-специалистов, управленцев, маркетологов.

Преимущества метода: гибкость, избирательность, а также возможность менять последовательность модулей в зависимости от запроса слушателей.

- **Кейс-обучение**

Метод активно использовался в системе бизнес— образования еще в 20-х годах в США. В течение последних лет находит все более широкое применение в изучении различных дисциплин: финансы, маркетинг, управление персоналом и др. Разбор практических ситуаций (case-study) — метод изучения ситуаций из опыта практической деятельности организации. Это один из самых старых и испытанных методов активного обучения навыкам анализа проблем и подготовки решений. Рассмотрение практических ситуаций (кейсов) предполагает анализ и групповое

обсуждение гипотетических или реальных ситуаций, которые могут быть представлены в виде описания, видеофильма и т.д. В основе рассмотрения практических ситуаций лежит дискуссия, обсуждение, в котором обучающиеся играют активную роль, а инструктор направляет и контролирует их работу. Цель этого метода - научить слушателей, как при

самостоятельной работе, так и при работе в группе анализировать информацию, структурировать ее, выявлять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения, оценивать их, выбирать

оптимальные и вырабатывать программы действий. Метод позволяет слушателям развивать навыки анализа, диагностики и принятия решений, которые позволят им быть более успешными при решении похожих проблем в своей профессиональной деятельности. Сущность метода заключается в том, что слушатели знакомятся с описанием ситуации, сложившейся на определенном предприятии или в определенной организации. Чаще всего дается достаточно подробное описание или событий, реально имевших место

(с указанием точной хронологии, действующих лиц и другой значимой для дальнейшего анализа информации), или событий вымышленных, но достаточно правдоподобных и реально отражающих существующие проблемы. Описание может содержать указания на отношения и поведение участников событий в виде высказываний, описания их действий и т.д. Материалом для анализа может послужить статья из газеты, видеозаписи, телефонный звонок и др. Обучающемуся необходимо определить, в чем заключается проблема, проанализировать ее в контексте описанной ситуации и предложить возможные пути ее решения. Задача, предложенная в конкретной ситуации, может иметь несколько вариантов решения. Обычно разбор не завершается определением «правильного» и «неправильного» решения; различные подходы к решению выявленной проблемы могут быть рассмотрены на равных основаниях. В дискуссии по разбору различных

вариантов решений следует проанализировать предлагаемые в них методы управленческого воздействия, оценить их приемлемость и эффективность в

предложенных условиях. Процесс выработки решений составляет сущность метода разбора практических ситуаций, и этот процесс часто является не менее важным, чем само решение. Основное назначение метода - закрепление и углубление знаний, выработка алгоритмов анализа типичных ситуаций, позволяющих быстро узнавать аналогичные ситуации в практике своей работы и принимать по ним наиболее действенные решения, а также

активизация обмена опытом между слушателями. Особенно хорошо этот метод зарекомендовал себя при обучении руководителей разного уровня. Изучение образцов управленческих решений на примере успешной или неуспешной деятельности конкретных руководителей позволяет примерить на себя их опыт, освоить те подходы, которые могут оказаться более успешными в тех условиях, где работают слушатели, соотнести их ошибки и просчеты, успехи и достижения со своей практикой. Метод можно использовать для проверки понимания слушателями уже пройденного

материала, оценки его усвоения, определения умения применять полученные знания на практике. Если же обучающимся для анализа и разбора предлагаются реальные проблемы организации, то это позволяет приблизить процесс обучения к профессиональной деятельности слушателей и получить реальную практическую отдачу от реализуемых учебных программ.

Подготовка ситуации для дальнейшего анализа - трудоемкий процесс, требующий описания деятельности конкретной организации (история, структура, кадровый состав, данные финансовой отчетности, описание внешней среды и т.п.). Во время разработки практической ситуации определяется ее цель, формулируется проблема, определяется

структура проблемы, перечень вопросов, по которым готовится описание ситуации. Опыт показывает, что указание реально существующих учреждений и организаций лучше, чем выдуманные случаи. При групповой работе за индивидуальным рассмотрением следует этап группового

обсуждения, а затем презентация результатов группового обсуждения. Если над анализом ситуации работало несколько подгрупп, то каждая из них готовит собственную презентацию. После этого преподаватель комментирует прозвучавшие выводы и предложения и подводит итог работы. Предварительно обучающимся задается ряд вопросов для анализа и обсуждения

практической ситуации. Чаще всего эти вопросы направлены на пояснение того, какую оценку ситуации, рассматриваемых в ней проблем,

действующих лиц, их поведения в данной обстановке, принимаемых решений дают обучающиеся, каковы возможные последствия развития предложенных ситуаций и т.п.

Преимущества метода:

- Каждый участник имеет возможность сопоставить свое мнение с мнением других участников;

- Актуальность решаемых проблем и их тесная связь с профессиональным опытом участников;

- Высокая мотивация и высокая степень активности участников.

Недостатки метода:

- Плохо организованное обсуждение может потребовать слишком много времени;

- Можно не достичь желаемых результатов, если участники не обладают необходимыми знаниями и опытом;

- Высокий уровень требований к квалификации преподавателя, который должен правильно организовать работу и задать направление обсуждения, чтобы добиться желаемого результата.

- **Тренинг**

Под тренингами понимается такое обучение, в котором теоретические блоки материала минимизированы и основное внимание уделяется практической отработке навыков и умений. В ходе проживания или моделирования специально заданных ситуаций обучающиеся получают возможность развить и закрепить необходимые навыки, освоить новые модели поведения, изменить отношение к собственному опыту и подходам, ранее применяемым в работе. В тренингах обычно используются разнообразные методы

и техники активного обучения: деловые, ролевые и имитационные игры, разбор конкретных практических ситуаций и групповые дискуссии.

Тренинг - тот метод, который способен наиболее оперативно реагировать на все внешние и внутренние изменения. Он обеспечивает более интенсивное и интерактивное обучение и, кроме того, ориентирован в первую очередь на получение практических навыков, необходимых в повседневной работе, на обмен опытом между слушателями, что позволяет получить результат, обладающий высокой практической ценностью, и экономит время и ресурсы сотрудников и организации в целом. Начиная с середины 80-х годов в СССР все более широкое распространение стали приобретать тренинги навыков делового общения для разных категорий работников с использованием видеозаписи как средства обратной связи. Тренинг делового общения

направлен на развитие слушателей не только эффективных навыков межличностного общения, но и на повышение общего уровня их компетентности в коммуникативной сфере. Особое значение обучение навыкам эффективного делового общения имеет для тех категорий работников, для которых успех в выполнении должностных обязанностей

определяется именно эффективностью в сфере межличностных взаимодействий. Тренинг является очень эффективным методом обучения персонала, если основной целью его является овладение конкретными навыками или умениями, необходимыми для выполнения должностных функций, или их развитие. Несомненный плюс тренинга в том, что он повышает мотивацию персонала. Во время тренинга происходит не только передача знаний, что, безусловно, очень важно, но и определенная эмоциональная зарядка людей. Пробуждается, актуализируется потребность применить новые знания на практике, т.е. побудительные мотивы деятельности существенно возрастают. Обычно после хорошо проведенного тренинга 3-4 месяца сотрудники находятся в состоянии эмоционального подъема. В связи с этим желательно разработать тренинговую программу таким образом, чтобы в среднем тренинг проходил примерно раз в квартал.

Сегодня не вызывает сомнения то, что качественный тренинг, разработанный с учетом потребностей организации, способен дать весомые результаты. Однако в ожидании реальных изменений в поведении сотрудников необходимо понимать, что умение, навык формируется

не менее чем после 21 повторения и сохраняется при регулярной практике. К тому же существует ряд причин, которые препятствуют закреплению навыков тренинга:

- дефицит самодисциплины для отработки и закрепления навыка/умения, полученного в ходе тренинга;
- желание делать сразу все быстро и правильно;
- психологический дискомфорт от того, что не все получается;
- сложность анализа собственного настроения и поведения.

Таким образом, теряются до 80% приобретенных в ходе тренинга знаний. В связи с этим очень важным является обеспечение поддержки изменений после окончания тренинга - посттренинговое сопровождение персонала.

Посттренинговое сопровождение - целый комплекс мероприятий и занятий, с актуализацией тем прошедшего тренинга, который направлен на поддержание, закрепление и усиление тренинговых эффектов.

• Коучинг

Коучинг— это технология для раскрытия потенциала личности, для максимизации собственной производительности и эффективности. Коучинг это не только техника, которая применяется в определённых обстоятельствах, эффективный коучинг — это метод управления, метод взаимодействия с людьми, способ мышления, способ бытия (*Уильям Тимоти Голви – основоположник коучинга*). Коучинг— новое направление психологического консультирования, использующее современные психотехнологии, ориентированные на эффективное достижение намеченных целей. Хотя на самом деле коучинг нечто большее, чем консультирование.

Коучне учит своего клиента, как делать. Он создает условия для того, чтобы обучаемый сам понял, что ему надо делать, определил способы, с помощью которых он может достичь желаемого, сам выбрал наиболее целесообразный способ действия и сам наметил основные этапы достижения своей цели.

В коучинге идет обучение достижению целей оптимальными путями в кратчайшие сроки. Коучи способствуют тому, чтобы их клиенты научились минимальными усилиями добиваться лучших результатов. В основе коучинга лежит использование психологии оптимизма и успеха. Именно поэтому этот вид консультирования активно развивается за рубежом и в нашей стране. В основе коучинга лежит идея о том, что человек является не пустым сосудом, который надо наполнить, а он более похож на жёлудь, который содержит в себе весь потенциал, чтобы стать могучим дубом. Необходимо питание, поощрение, свет, чтобы достичь этого, но способность вырасти уже заложена в нас. В коучинге *создается живая атмосфера сотворчества*: со стороны коуча это в первую очередь следование за интересами клиента и направляющие «волшебные вопросы», со стороны клиента — это смелость исследования своих выборов, творческий поиск и принятие решений, направленных на достижение желаемого, обретение радости от успехов и достижений, включение внутреннего «драйва».

• Деловая игра

Деловые игры — это такая форма обучения, когда отработка учебной тематики происходит на основе ситуаций и материала, моделирующих те или иные аспекты профессиональной деятельности слушателей. Деловые игры представляют собой метод обучения, наиболее близкий к реальной

профессиональной деятельности обучающихся. Преимущество деловых игр состоит в том, что, являясь моделью реальной организации, они одновременно дают возможность значительно сократить операционный цикл и, тем самым, продемонстрировать участникам, к каким конечным результатам приведут их решения и действия. В условиях деловых игр создаются исключительно благоприятные возможности включения

участников творчески и эмоционально в отношения, подобные действительным отношениям в производстве. В игре происходят быстрое пополнение знаний, дополнение их до необходимого минимума, практическое освоение навыков проведения расчетов и принятия решений в условиях реального взаимодействия с партнерами.

Преимущества деловых игр:

- Позволяют всесторонне исследовать проблему, подготовить и принять решение.
- Позволяют обучить сотрудников моделировать реальные ситуации, научить действовать, как в жизни, чтобы в реальной ситуации не растеряться, не наделать ошибок, действовать эффективно;

- Позволяют оценить готовность и умения персонала решать те или иные проблемы;

Деловая игра предполагает наличие определенного сценария, правил работы и вводной информации, определяющей ход содержания игры.

Проведение игры проходит три этапа: подготовка, непосредственное проведение и разбор хода игры, и подведение итогов. Особенно интересен и содержателен разбор игр, когда при ее проведении используется видеозапись.

• Метафорическая игра

Это форма организации активной работы участников, направленная на выработку новых форм деятельности и изменения установок в поведении.

Основная задача метафорической игры – найти новый способ решения ситуации. Уникальность данного метода заключается в том, что для решения в деловой ситуации берется метафора. Например, нам необходимо найти новые подходы противодействия конкурентам. Для этой задачи мы можем использовать метафорическую игру «Выкуп невесты». Участники

погружаются в ситуацию, когда невесте необходимо сделать выбор из нескольких женихов. Для того, чтобы каждый жених мог выиграть, его готовит «группа поддержки». В задачи «группы поддержки» входит изучение конкурентов, выработка оптимальной стратегии для завоевания невесты. Задача женихов – применить разработанную стратегию для того, чтобы получить благосклонность невесты. По окончании игры проводится ее разбор с целью выявить эффективные модели поведения и перенести их

на рабочую ситуацию. Использование такой формы обучения помогает активизировать творческие способности участников, дает возможность по-новому взглянуть на ситуацию конкурентной борьбы и изменить сложившиеся стереотипы. Метафорическую игру можно использовать и применять для любой проблемной ситуации. В ее основе могут лежать сказки, притчи, легенды, передающие проблематику отношений в бизнес-ситуациях.

Преимущества применения метафорической игры:

- Развитие креативности сотрудников;
- Снижение тревожности участников по поводу решения той или иной проблемы;
- Повышение привлекательности тренинга для участников;
- Побуждение участников самостоятельно найти решение по заданной ситуации.

• Ролевая игра

Ролевые игры относятся к методам активного обучения. Это метод становится все более популярным при обучении руководителей разных уровней и кандидатов (резерв) на занятие руководящих должностей. Чаще всего ролевые игры используют в ходе тренингов различного рода.

Особенно полезны ролевые игры при обучении навыкам межличностного общения, поскольку предполагают воспроизведение ситуаций, близких по своему содержанию к тем, в которые слушатели попадают в процессе межличностного взаимодействия с коллегами, руководством и подчиненными. Игровые ситуации обычно моделируют или воспроизводят реальные или типичные рабочие ситуации, где несколько обучающихся играют определенные роли (например, начальника и подчиненного, сотрудника организации и клиента) в определенных обстоятельствах, стараясь добиться решения поставленной учебной задачи. Участие

в ролевых играх может предваряться специальным инструктированием со стороны преподавателя (тренера), которое задает основные условия, в которых разворачивается игровая ситуация.

Преимущества ролевых игр:

- проигрывание ролей и последующее обсуждение результатов ролевой игры позволяют слушателям лучше понять мотивы поведения и того работника, чья роль проигрывается, и мотивы противоположной стороны;
- участие в ролевых играх помогает увидеть типичные ошибки, допускаемые в ситуациях.

• Мозговой штурм

Осборн говорил: «Количество идей переходит в качество. В каждой идее есть рациональное зерно». Мозговой штурм идеально подходит, чтобы собрать как можно больше новых и самых разных идей. Для этого организуется работа в малых группах (5- 6 человек). Эффективность метода возрастает, если руководители принимают участие в работе групп наряду с рядовыми сотрудниками. В течение 10-15 минут каждая группа обсуждает

конкретный вопрос (например, какие проекты мы хотим разрабатывать в будущем году, как привлечь новых пользователей?). Каждый из участников предлагает свою идею, при этом обязательно один из участников абсолютно все идеи записывает. Очень важно зафиксировать все идеи. Удобно и практично писать каждую из идей на отдельной карточке, а потом группировать их по темам или направлениям деятельности. Существует жесткое правило - во время мозгового штурма категорически запрещается

обсуждать и комментировать предлагаемые идеи. Важно собрать их как можно больше, какими бы нелепыми и абсурдными они не казались на первый взгляд. После того, как время истекло, можно начинать группировать идеи в зависимости от их содержания. Вот на этом этапе возможны дискуссии, обсуждения, привлечение экспертов и пр. После того, как в зависимости от содержания и формы идеи отобраны и сгруппированы, дается оценка групповой работе. Хорошо каждой из групп дать название, присвоить номинацию, исходя из тематики и содержания заявленных ими идей.

Необходимо отметить большую роль руководителя обсуждения. Около 50 % успеха зависит от ведущего. Он должен хорошо знать цели и предмет обсуждения, быть терпеливым, благожелательным, остроумным. От того, как он настроит аудиторию, как будет управлять процессом генерирования идей, зависит успех мозгового штурма.

Таблица 4

Преимущества и недостатки применения мозгового штурма

Преимущества	Недостатки
Метод весьма прост, эффективен, даже если участники не очень компетентны и малоопытны	Не пригоден для решения сложных проблем и трудных задач
Не требует предварительного обучения участников, кроме ведущего	Не имеет критериев оценки силы решений
Срабатывает системный эффект и увеличивается сила решений от объединения усилий многих людей (эффект «коллективного ума») и возможности развивать идеи друг друга	Отсутствует четкий алгоритм целенаправленного движения от слабого к сильному решению
Можно научить сотрудников слушать своих коллег, уважать и свое, и чужое мнение, психологически сблизить группу и сдружить	Затруднительно определить авторство лучших идей. Имеет смысл этот щекотливый вопрос оговорить до начала штурма
Можно научить персонал позитивной критике	Процессом решения необходимо искусно управлять, чтоб он шел по направлению к сильным решениям, практичным идеям

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Дайте характеристику андрагогической (генеративной) и педагогической (адаптивной) моделям обучения.
2. Перечислите особенности обучения взрослых.
3. Что такое открытое обучение. Дайте ему характеристику.
4. Какие инновационные технологии обучения применяются во внеорганizationalном обучении?

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Модуль 2. Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Факторы, влияющие на подготовку кадров в сфере туризма и гостеприимства	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2	Факторы, влияющие на элементы практики подготовки специалистов в сфере туризма и гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Традиционные и современные методы обучения персонала в туристском бизнесе	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

Текст лекции.

В современных условиях сфера туризма и гостеприимства - это одна из больших и быстро развивающихся отраслей экономики. Во всей отрасли туристической первое место отведено туризму и гостеприимству.

Элементы сферы туризма и гостеприимства включают в себя учреждения и предприятия, цель деятельности которых - удовлетворение нужд туристов (комфортности, мотивационных, содержательных, аттракционных).

Сфера туризма и гостеприимства включает в себя разные отрасли и виды деятельности, принадлежащие к материальному производству и к непроизводственной сфере. Как правило, выделяются такие составляющие сферы туризма и гостеприимства, как размещение, реализация услуг, трансфер, экскурсионное обслуживание, питание, лечение и оздоровление, досуг и развлечения.

Сфера туризма - это межотраслевой хозяйственный комплекс, который основывается на создании турпродукта, удовлетворяющего потребности населения.

Сфера гостеприимства включает в себя множество различных сфер деятельности: ресторанный и гостиничный бизнес, туризм, проведение научных или развлекательных мероприятий, а также организацию мероприятий международного уровня, например, олимпийские игры, международные футбольные турниры и т.д. Сфера гостеприимства должна быть отлаженной инфраструктурой, включающей в себя всевозможные организации и объекты, которые обеспечивают сервис и прием туристов, а также организацию их досуга.

Понятие «сфера гостеприимства» является наиболее широким, чем понятие «сфера туризма». В основе этих сфер деятельности лежит тезис «гостеприимство», т.е. лояльность по отношению к гостям, которую должен оказывать персонал гостиниц. Поэтому уровень подготовки кадров этих двух сферах играет значительную роль в сервисе обслуживания населения.

Подготовка кадров в сфере туризма и гостеприимства - это планомерная и организованная подготовка квалифицированных специалистов гостиниц и иных средств размещения, объектов и средств отдыха, общественного питания, а также объектов делового, оздоровительного, спортивного, познавательного назначения [4].

Последние несколько лет можно наблюдать подъем конкурентоспособности во многих направлениях экономики развитых стран мира. Исключительно актуальная проблема состоит в подготовке кадров в сфере туризма и гостеприимства в России.

Подготовка и переподготовка кадров в сфере туризма и гостеприимства может стать одним из главных достоинств организации, т.к. качество предоставляемых услуг напрямую зависит от квалификации кадров, а удовлетворение гостей в сфере обслуживания достигается компетентностью персонала.

Основная структура подготовки кадров в сферу туризма и гостеприимства:

- 1) ресторанный бизнес;
- 2) транспортная отрасль;
- 3) услуги по предоставлению жилья;
- 4) индустрия туризма и гостеприимства.

Для сферы туризма и гостеприимства осуществляется подготовка кадров разного уровня - от портье и официантов до руководителя и управляющего отелем. Поскольку она связана с обслуживанием клиентов, необходимо, чтобы весь персонал составлял единое целое и подчинялся единым стандартам сервиса.

Основные элементы подготовки кадров формируются в качестве адаптивной, динамической социально-экономической системы, которая обеспечивает постоянное совершенствование образования. Можно выделить группы факторов, оказывающих влияние на процессы практики подготовки и кадров (рис. 1, 2).

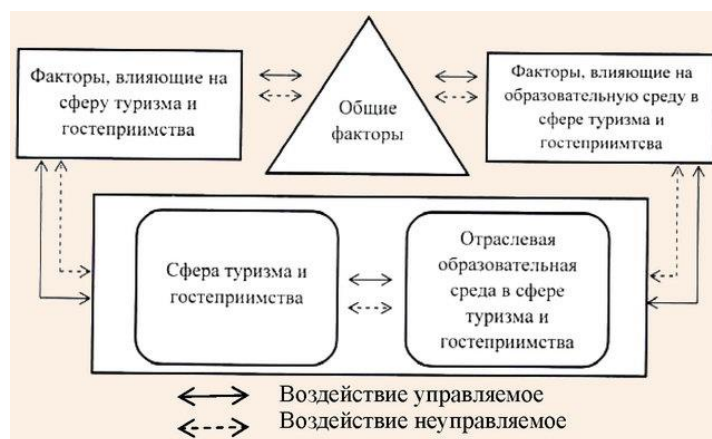


Рисунок 1. Факторы, влияющие на подготовку кадров в сфере туризма и гостеприимства



Рисунок 2. Факторы, влияющие на элементы практики подготовки специалистов в сфере туризма и гостеприимства

В стадии развития туризма и гостеприимства в России принято выделять два подхода к подготовке специалистов в этой сфере: традиционный и современный.

В ходе подготовки кадров особое значение имеет формирование личности и её компетентности, что позволяет повысить конкурентоспособность выпускников на рынке труда, а также облегчить процесс их адаптации к профессиональной деятельности [2].

Традиционный подход подготовки кадров определяется системой образования, которая включает обучение в рамках системы высшего профессионального образования, а также в системе среднего профессионального образования, на специализированных курсах и практикоориентированных тренингах.

Традиционными методами обучения в России являются лекции, семинары, наставничество, выделяют также методы обучения вне рабочего места и методы обучения на рабочем месте (рис. 3, 4).

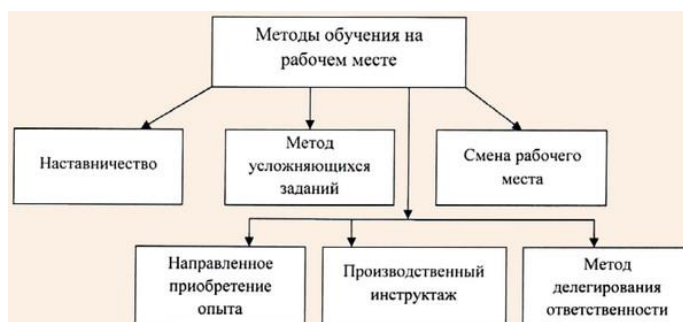


Рисунок 3. Традиционные методы обучения на рабочем месте



Рисунок 4. Методы обучения вне рабочего места

Обучение на рабочем месте - это практическая направленность, непосредственная связь с производственными функциями персонала. Методы обучения вне рабочего места дают возможность отвлекаться от ситуации на рабочем месте. Данное обучение помогает формировать новые поведенческие и профессиональные компетенции.

Эти два метода не исключают друг друга, обучение на рабочем месте может проводиться с отрывом или без отрыва от работы. Они дополняют друг друга, т.к. обучение в процессе работы в большинстве случаев совмещается с обучением в учебных заведениях или других организациях.

К современному подходу подготовки персонала для предприятий туристической и гостеприимства можно отнести аутсорсинг и аутстаффинг.

Аутсорсинг - передача на обслуживание неключевых функций сторонней организации. Немногие современные руководители учитывают, какую выгоду можно получить, передавая второстепенные для организации функции более профессиональному поставщику услуг. К примеру, передать на аутсорсинг кадровым агентствам оценку и подбор персонала. Сочетание самостоятельной работы и аутсорсинга - это интерсорсинг.

Аутстаффинг - это метод, содействующий оптимизации определенных профессиональных навыков, знаний и опыта, пользующихся спросом при выполнении как краткосрочных, так и долгосрочных проектов при необходимости увеличения гибкости процесса приема сотрудников на временные и сезонные проекты.

Сегодня услуги аутсорсинга и аутстаффинга становятся обычным делом. Многие владельцы организаций и предприятий сферы туризма и гостеприимства не принимают в штат сотрудников, а приглашают для работы специалистов компании-провайдера: используют услуги горничных, официантов, хаускиперов, поваров, предпочитая не оформлять их в штат.

Развитие туризма в современных условиях нуждается и в необходимости применять более эффективные подходы к подготовке специалистов. В настоящее время это компетентностный подход.

Миссия компетентностного подхода - привести образование в соотношение с потребностями рынка труда. Современность данного подхода заключается в культуре самоопределения, т.е. способности и готовности самореализовываться, самоопределяться и саморазвиваться.

Будущему специалисту необходимо развивать в себе умения, которые помогли бы ему быстро приспосабливаться к изменяющейся ситуации на рынке труда и новым требованиям. Отличие компетентного специалиста от квалифицированного состоит в том, что компетентный специалист владеет не только конкретными знаниями, навыками и умениями, но и может применять их в своей работе.

Использование компетентностного подхода при обучении студентов заключается в сочетании традиционных форм (лекции, семинары) с современными активными методами обучения (кейс-практики, деловые игры, мастер-классы, стажировки, презентации проектов). Именно такая подготовка и работа над проектами в группах способствуют применению методов моделирования и прогнозирования в профессиональной деятельности, разработке иных способов разрешения проблем и т.д. К примеру, в рамках изучения дисциплины «Управление персоналом организации» проводится практическое занятие по составлению должностных инструкций персонала.

Для результативного управления системой подготовки специалистов в условиях ее совершенствования необходимо разработать систему принципов, которые отражали бы наиболее существенные аспекты деятельности, проявляющиеся в свойствах, придающие всей системе определенность, и обосновывали бы ее эффективность. К ним относят общесистемные принципы развития подготовки кадров для предприятий туристической и гостеприимства (рис. 5).

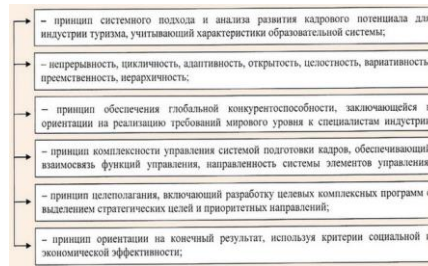


Рисунок 5. Общесистемные принципы развития подготовки кадров для предприятий туриндустрии и гостеприимства

Однако в настоящее время еще не решены проблемы качества подготовки специалистов (рис. 6):

- при дефиците квалифицированного персонала для туриндустрии и гостеприимства присутствует невостребованность выпускников профильных вузов вследствие недостатка у них практических навыков и знаний по конкретным специализациям, также следует отметить чрезмерную академичность профильного высшего образования при недостатке необходимых компетенций;
- с увеличением числа средних и высших специальных учебных заведений, выпускающих специалистов и бакалавров туристского профиля, растет потребность в квалифицированном профессорско-преподавательском составе, владеющем современными профессиональными знаниями и опытом практической работы в туристской и гостиничной сферах, вследствие этого недостаточное количество наиболее подготовленных работников привлекаются к проведению мастер-классов, семинаров, чтению лекций, научным исследованиям, связанным с проблемами туризма и гостеприимства, а также к участию в научно-практических конференциях и руководству практикой на предприятиях туризма и гостеприимства;
- у учебных заведений возрастает потребность в соответствующем обеспечении учебного процесса, в изучении новых технологий профессионального образования и введении средств и методов дистанционного обучения.
- программы повышения квалификации и переподготовки кадров, реализующиеся в системе профессионального туристского образования, не дают необходимых инновационных практических профессиональных навыков и знаний, а зачастую носят формальный характер, не связанный с программами корпоративного обучения сотрудников [1].



Рисунок 6. Проблемы подготовки специалистов

Проблема недостатка квалифицированного персонала актуальна всегда для любых отраслей, а для быстро развивающейся сферы туризма и гостеприимства она является основной. И проблема эта сложнее, чем просто дефицит выпускников. В настоящее время ситуация на рынке такова, что выпускники профильных учебных заведений не отвечают профессиональным требованиям, соответствующим международным стандартам. Сегодняшние специалисты имеют низкий профессиональный уровень, поэтому гостиницам и турфирмам, имеющим собственные программы подготовки специалистов, приходится заново обучать принятых на работу сотрудников. У молодых специалистов наблюдается недостаточная компетентность и отсутствие адаптационных навыков, которыми они должны обладать в развивающейся конкурентной среде [3].

В России проблемы кадрового обеспечения туризма долгое время находились не в поле зрения государственной власти, что привело к отставанию туриндустрии от мирового уровня. Не так давно был принят Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. №12 «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации»¹, основные положения которого позволяют решать назревшие проблемы и в перспективе вывести отрасль на лидирующие позиции.

По нашему мнению, учебным заведениям, выпускающих специалистов для отрасли туризма, требуется государственная поддержка, основное назначение которой - создать благоприятные условия для эффективного взаимодействия профильных учебных заведений. Существуют проблемы, которые необходимо решить российской системе образования:

- недостаточная разработка финансово-экономических и организационно-правовых основ развития образования;
- дефицит бюджетных средств;
- противоречия между спросом населения на образовательные услуги и возможностью его удовлетворения.

Целью усовершенствования профессиональной подготовки персонала для предприятий туристической и гостеприимства является создание устойчивого развития системы профессиональной подготовки кадров, которая соответствовала бы запросам и развитию личности, государства и общества в целом, что позволило бы повысить качество профессиональной подготовки специалистов в области гостеприимства и туризма.

На государственном уровне в области научного и кадрового обеспечения туризма и гостеприимства, по мнению авторов, необходимо расширить подготовку кадров для предприятий индустрии гостеприимства в системе профильного высшего и среднего специального образования и разработать программы повышения квалификации и переподготовки кадров работников туризма на базе учебных заведений и курсов.

К сожалению, российские образовательные программы вузов по туризму и гостиничному хозяйству не всегда в полной мере адаптированы к современным потребностям индустрии. Слабой стороной отечественного гостиничного образования является недостаточная практическая подготовка выпускников. Столичным вузам организовать производственную практику проще, чем аналогичным учебным заведениям, расположенным в регионах, где нет соответствующей материальной базы и не развита гостиничная инфраструктура [5].

Для усовершенствования системы подготовки кадров нужно провести ряд мероприятий и разработать необходимые программы по улучшению подготовки персонала (табл. 1).

Таблица 1. Совершенствование системы подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства

№	Рекомендации	Содержание рекомендаций
1.	Создание региональной отраслевой службы занятости	Организация поиска сотрудников рынка труда в системе профессионального образования; его обеспечение кадрами, подготовка к изменяющимся требованиям к специалистам сферы туризма, их отбор, оценка и стажировка. Все эти меры направлены на быстрое реагирование в негативных ситуациях, рисках, а также на содействие в трудоустройстве и оказание помощи сотрудникам
2.	Создание учебно-тренинговых площадок и системы отраслевых образовательных центров	Необходимо осуществлять подготовку специалистов, соответствующих зарубежным стандартам, на различных должностных уровнях
3.	Преобразование системы повышения квалификации и подготовки профессорско-преподавательского состава в сфере туризма и гостеприимства	Повысит качество профессиональной подготовки и мобильность профессорско-преподавательского состава образовательных учреждений
4.	Создание инновационных научно-практических центров	Работа центров позволит просчитать стадии развития российского и европейского рынков туризма и гостеприимства, проводить инновационную политику,

	формировать и целенаправленно осуществлять отраслевой спрос на специалистов, развивать систему подготовки кадров и материально-техническую составляющую
--	---

Данные рекомендации направлены на достижение высокого уровня подготовки специалистов для туристической и гостеприимства, отвечающих требованиям XXI века.

В заключение следует отметить, что сфера туризма и гостеприимства в России является важной отраслью экономики и государство должно обращать больше внимания на его состояние и развитие. Специфика туристского образования заключается в его разносторонности, это сложный процесс, подверженный постоянной модернизации, что позволяет вводить инновационные программы и активнее использовать передовой зарубежный опыт для подготовки туристских кадров. По нашему мнению, необходимо создавать материальные, правовые и организационные условия для обеспечения мобильности студентов и преподавательского состава и развивать программы «двух дипломов» на уровне бакалавриата и магистратуры с признанными зарубежными вузами.

Источник: https://tourlib.net/statti_tourism/morozov6.htm?ysclid=lhjkb9vao373367220

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Что отличает сферу туризма от других сфер экономики
2. Почему подготовка кадров для индустрии туризма носит специфический характер
3. Какие проблемы вы видите при подготовке специалистов индустрии туризма
4. Есть ли разница при подготовке специалистов индустрии туризма и гостеприимства

**Приложение № 2 к методическим материалам
по дисциплине (модулю). Конспекты
практических (семинарских) занятий по
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

**1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА**

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие технологии в педагогике	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Требования, предъявляемые к педагогическим технологиям	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Классификация педагогических технологий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Технологический подход к образовательным процессам.
2. Понятие “образовательная технология”. Сущность и структура педагогической технологии. Функции технологий в образовательном процессе.
3. Анализ различных подходов к классификации образовательных технологий.
4. Критерии технологичности образовательных процессов.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Специфика исследовательского обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Специфика проектного обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.
Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Образование и самообразование
2. Обучение и самообучение
3. Воспитание и самовоспитание
4. Категория «развитие» в педагогике
5. Педагогическая деятельность
6. Педагогическое взаимодействие
7. Педагогическая технология
8. Педагогическая задача
9. Образовательная система России

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Педагогика как гуманитарная наука. Объект и предмет педагогической науки. Функции педагогики, базовые категории
2. Сущность и функции методологии педагогики. Уровни методологии педагогики.
3. Методологические подходы в педагогике, их краткая характеристика

4. Педагогическое исследование: сущность, цель, средства, результат.
5. Методы педагогического исследования и их краткая характеристика.
6. Образование как социокультурный феномен
7. Модернизация образования в единстве целевых, содержательных и процессуальных аспектов
8. Образование как педагогический процесс. Сущность, структура, логика осуществления педагогического процесса.
9. Сущность, уровни и принципы проектирования содержания образования.
10. Педагогическое целеполагание. Технология целеполагания.
11. Развитие человека как ценность и цель современного образования. Факторы и условия развития.
12. Сущность содержания образования. Культурологическая и компетентностная модели содержания образования.
13. Нормативные документы, регламентирующие содержание общего среднего образования
14. Система образования: принципы, уровни, профили.
15. Сущность, структура и функции обучения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:

Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

1. К видам наказания в педагогике относятся:
 - а) моральное и словесное осуждение,
 - б) штрафы и взыскания,
 - в) лишение права на образование.
- 2 - тест. Развитие педагогики обусловлено:
 - а) чередой научно-технических революций в XX веке,
 - б) осознанной потребностью общества в формировании подрастающего поколения,
 - в) вниманием элиты к проблемам развития низших социальных слоев.
3. Педагогика – это наука о
 - а) воспитании ребенка в условиях образовательных учреждений,
 - б) образовании и воспитании человека, преимущественно в детстве и юности,
 - в) свободном формировании личности человека с рождения до старости.
4. Социальная педагогика – это наука
 - а) о воздействии социальной среды на формирование личности человека,
 - б) о воспитании ребенка в рамках системы образования,
 - в) о формах взаимодействия личности и общества.
5. Что собой представляет мировоззрение человека?
 - а) Система взглядов человека на окружающую действительность – природу и общество.
 - б) Осознание собственного «я» в процессе социального взаимодействия.
 - в) Оценка деятельности государства с точки зрения гражданина.
6. Предметом педагогики выступает
 - а) процесс обучения ребенка в образовательных учреждениях,
 - б) процесс общения педагога с учеником,
 - в) процесс формирования и развития личности в ходе ее обучения и воспитания.
7. Социализация – это
 - а) процесс вхождения индивида в социальную среду путем овладения социальными нормами,
 - б) процесс обучения учащихся в дошкольных и школьных образовательных учреждениях,
 - в) процесс непрерывного образования индивида в течение его жизни.
8. Метод воспитания – это
 - а) способ стимулирования развития воспитуемого путем предъявления ему эталона,
 - б) актуальный для определенного возраста способ формирования знаний, умений и навыков,
 - в) способ воздействия на сознание, волю и чувства воспитуемого с целью выработки у него определенных убеждений.
9. Наказание – это

- а) метод педагогического воздействия, предупреждающий нежелательные поступки,
- б) метод выявления пороков развития личности,
- в) основной метод воспитания и развития личности.

10. Личность в педагогике выражается совокупностью

- а) знаний, умений и навыков,
- б) социальных качеств, приобретенных индивидом,
- в) биологических и социальных признаков.

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Характеристики и виды образовательных технологий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Тренды образовательных технологий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Современные личностно-ориентированные образовательные технологии	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
4	Современные личностно-ориентированные образовательные технологии	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
5	Современные авторские образовательные технологии	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
6	Современные цифровые технологии в образовании	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Принципы реализации исследовательского и проектного обучения
2. Для каких уровней образования подходят данные методы
3. Специфика интеграции проектного и исследовательского метода обучения в образовательные программы
4. Интенсивные педагогические технологии обучения

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия

Модуль 1. Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Содержание игровых технологий в образовании	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Виды игровых технологий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. **Введение.**

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Опишите классические методы обучения?
2. Какие вы знаете современные методы обучения?
3. Расскажите о новейших методах обучения персонала.
4. Какие целевые группы обучения персонала можно выделить?
5. Что такое корпоративный университет?

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: доклад.

Перечень тем докладов к разделу 2:

1. Сущность понятия «метод обучения». Подходы к классификации методов обучения.
2. Формы обучения. Урок как форма обучения. Типология и структура уроков.
3. Общие формы организации обучения, их характеристика.
4. Закономерности и принципы обучения: их сущность и соотношение.
5. Диагностика и рефлексия результатов педагогического взаимодействия
6. Функции и структура деятельности педагога
7. Педагогические технологии в образовательном процессе. Критерии технологичности педагогического процесса.
8. Технология проектирования педагогического процесса.
9. Сущностные признаки личностно ориентированного обучения
10. Личностно ориентированные образовательные технологии
11. Технологии обучения, основанные на эффективном управлении и организации учебного процесса.
12. Коммуникативно-дискуссионные технологии обучения.
13. Традиции коллективистского воспитания. Коллектив как объект и субъект воспитания; этапы, уровни, условия развития детского коллектива.

14. Сущность понятия «тип/ вид обучения». Характеристика основных типов (видов) обучения.
15. Сущность и структура учебной деятельности учащихся
16. Социально-педагогические и психологические механизмы воспитания
17. Сущность и структура воспитания. Закономерности и принципы воспитания.
18. Сущность методов воспитания, их классификация и краткая характеристика.
19. Типология форм воспитания
20. Гуманистические воспитательные системы и их краткая характеристика.
21. Содержание и формы взаимодействия школы, семьи и других социальных институтов в воспитании детей.
22. Воспитательная система: сущность, структура, этапы развития, типология.
23. Сущность самовоспитания, методы, формы, средства. Формирование потребности в самовоспитании как педагогическая задача.
24. Реализация дифференцированного и индивидуального подходов в обучении
25. Особенности обучения и воспитания одарённых и неуспевающих учащихся.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:

Форма рубежного контроля – Защита проекта: проведение занятия с использованием исследовательских и игровых методов обучения.

Задание: Цель проекта: Изучение влияния игровых методов на эффективность обучения, выявление оптимальных педагогических условий применения игровых методов на уроках экономических дисциплин, ориентированных на развитие профессиональных компетенций
Задачи проекта:

- 1) Провести анализ педагогической литературы;
- 2) Разработать программу проведения итогового занятия с применением игровых методов;
- 3) Разработать методику применения игр на уроках экономических дисциплин;
- 4) Составить систему уроков с использованием игровых методов;
- 5) Провести педагогический эксперимент по выявлению эффективности разработанной методики.

Целевая группа: обучающиеся 3-4 курса по профессии «Хозяйка усадьбы», квалификация – «учетчик» социально-экономического профиля

Объектом исследования являются игровые методы и приемы в организации учебно-воспитательного процесса на уроках экономических дисциплин.

Предмет исследования: Использование игровых методов в проведении итоговых занятий экономических дисциплин

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Анализ понятийно-терминологического аппарата образовательных и профессиональных стандартов	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Анализ информации о требованиях к профессиональным квалификациям и определение основных компонентов проектирования дополнительных профессиональных программ	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Использование профессиональных стандартов при проектировании программ профессионального образования	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Раскройте процесс организации и методики производственного обучения
2. Раскройте процесс управление профессиональным обучением кадров
3. Раскройте процесс подготовки новых рабочих, источники финансирования
4. Раскройте процесс переподготовки рабочих, источники финансирования
5. Раскройте процесс повышения квалификации рабочих, источники финансирования

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Отличие профпереподготовки от повышения квалификации	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Процесс профессиональной переподготовки	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Виды программ профессиональной переподготовки Информационная технология обработки данных предназначена для:
2. Преимущества дистанционных программ профессиональной переподготовки
3. Какими нормативными документами регламентирована профессиональная переподготовка
4. В чём суть реализации дифференцированного и индивидуального подходов в обучении

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: проект- разработка программы ДПО.

Работа в малых группах: разработка учебно-тематического плана (УТП) программы повышения квалификации для индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания, с обоснованием каждого модуля (раздела).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:

Форма рубежного контроля – Проект: презентация разработанного учебно-тематического плана программы повышения квалификации для индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания, с обоснованием каждого модуля (раздела).

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 1. Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Дистанционные технологии как отражение интеграционных процессов в современном мире	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Примеры дистанционных технологий в различных отраслях экономики	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. **Введение.**

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Раскройте суть кейсовой технология
2. Раскройте суть телекоммуникационной технология.
3. Раскройте суть интернет-технологии
4. Эффекты и риски применения дистанционных технологий.
5. Приведите примеры по отраслям: эффектов и рисков

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2.Тема практического (семинарского) занятия

Модуль 1. Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности дистанционного обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Основные формы дистанционного обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Дистанционное обучение для нужд туристской индустрии.
2. Общая характеристика альтернативных педагогических технологий.
3. Технологические аспекты формирования программ профессиональной переподготовки в индустрии туризма и гостеприимства.
4. Технологический подход к образовательным процессам.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: проект- разработка модуля дистанционной программы ДПО.

Работа в малых группах: разработка модуля дистанционной программы повышения квалификации в соответствии с разработанным в Разделе 3 УТП.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4:

Форма рубежного контроля – защита проекта: презентация и защита разработанных модулей программа ДПО в соответствии с разработанным в Разделе 3 УТП.

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Развитие персонала: содержание	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Цели и формы развития персонала	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Результаты развития персонала для работника, организации и общества	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Анализ различных подходов к классификации образовательных технологий.
2. Критерии технологичности образовательных процессов.
3. Анализ соотношения понятий “образовательная технология”, “методики обучения и воспитания”.
4. Технология проектирования и конструирования разработки программ повышения квалификации.
5. Технология разработки программ повышения квалификации в туристской индустрии.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Планирование деловой карьеры	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Управление карьерой	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Карьера и ее виды.
2. Назовите этапы жизненного пути и карьеры работника.
3. Основные модели карьеры и их специфика.
4. Субъекты управления карьерой и их функции.
5. Карьера как объект управления.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: доклад.

Перечень тем докладов к разделу 1:

1. Управление деловой карьерой как вид деятельности.
2. Управление индивидуальной карьерой и совместной деятельностью.
3. Управление карьерой как потребность и как фактор успеха деятельности.
4. Роль управления карьерой в развитии экономики, производства и общества.
5. Анализ существующих парадигм в понимании управления деловой карьеры.
6. Карьера и ее виды.
7. Назовите этапы жизненного пути и карьеры работника.
8. Основные модели карьеры и их специфика.
9. Субъекты управления карьерой и их функции.
10. Карьера как объект управления.
11. Организация работы по управлению карьерными процессами в организации.
13. Самомотивация носителя карьеры.
14. Факторы принятия карьерных решений.
15. Деятельность по управлению карьерными процессами в организации.
17. Основные условия эффективности деятельности по управлению карьерными процессами.
19. Планирование карьерных процессов в организации.
20. Чем системы планирования карьеры отличаются друг от друга?
21. В чем суть понятия «управление карьерой»?
22. Отбор и наём персонала и управление карьерой.
23. Деловая оценка и управление карьерой.
24. Обучение персонала и управление карьерой.
25. Виды должностного перемещения работников.
26. Перемещения работников и управление карьерой.

27. Индивидуальное планирование карьеры.
28. Карьерные цели и их постановка.
29. В чем плюсы и минусы индивидуального управления карьерой?
30. Критерии успешности и не успешности индивидуальной карьеры.
31. Работа с кадровым резервом и управление карьерой.
32. Специфика управления карьерой менеджеров.
33. Специфика управления карьерой молодых специалистов.
34. Гендерные аспекты развития карьеры.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:

Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

1. Используют ли на Западе понятие «кадровый резерв» говоря о развитии персонала?
 - а) Используют
 - б) Частично, в некоторых сферах
 - в) Практически не используют
2. Последовательность должностных позиций, сменяющих друг друга, в соответствии с организационной структурой и определяющая траекторию движения работника, с разведением траекторий по профилям деятельности это –
 - а) Штатное расписание
 - б) Организационная структура предприятия
 - в) Карьерная лестница сотрудников
3. В чем заключается управление деловой карьерой?
 - а) В нормировании трудового процесса и тарификации оплаты труда; разработке систем материального и нематериального стимулирования, а также в применении методов морального поощрения персонала.
 - б) С момента принятия работника в организацию и до предполагаемого увольнения с работы необходимо организовать планомерное горизонтальное и вертикальное продвижение работника по системе должностей.
 - в) В ведении учета и статистики персонала; информационном и техническом обеспечении системы управления персоналом; обеспечении персонала необходимой для работы научно-технической информацией.
4. Какой метод развития персонала НЕ применяется на Западе?
 - а) изменение должности, а не функциональных обязанностей
 - б) работа (стажировка) в новой должности с расширенными обязанностями
 - в) распределение ответственности за конечный результат между должностными лицами
5. Что из перечисленного не относится к принципам эффективной работы по развитию карьеры?
 - а) Индивидуальные вектора развития персонала должны совпадать с вектором развития организации.
 - б) Развитие персонала необходимо проводить по нескольким выбранным направлениям.
 - в) Развитие сотрудника должно сочетаться с повышением его лояльности к организации, ее корпоративной культуры.
6. Выберете правильное соотношение в карьере управленца и специалиста в конкретной области экономики страны и международного рынка товаров и услуг.
 - а) Абсолютно различны
 - б) Существует различие
 - в) Одинаковы
 - г) Нет различий
7. Какие виды и типы карьеры существуют?
 - а) Внутриорганизационная, межорганизационная .
 - б) Специализированная, неспециализированная.
 - в) Вертикальная, горизонтальная, ступенчатая, скрытая.

г) Внутриорганизационная, межорганизационная, специализированная, неспециализированная, вертикальная, горизонтальная, ступенчатая, скрытая.

8. Какой вид карьеры предполагает перемещение из одной профессиональной области в другую без повышения уровня иерархии?

- а) Вертикальная
- б) Горизонтальная
- в) Ступенчатая
- г) Центростремительная

9. Спиральная карьера характеризуется -

а) Однозначным выбором профессии и четким планированием этапов профессионального развития.

б) Заключается в постоянном стремлении к конкретному статусу. После его достижения профессиональное развитие затормаживается, карьерный рост перестает интересовать работника.

в) Достижением профессиональных высот в процессе перемены видов деятельности.

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Кадровое планирование	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Формирование кадрового резерва	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Особенности формирования кадрового резерва в индустрии туризма и гостеприимства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. **Введение.**

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Планирование карьерных процессов в организации.
2. Чем системы планирования карьеры отличаются друг от друга?
3. Отбор и наём персонала и управление карьерой.
4. Деловая оценка и управление карьерой.
5. Обучение персонала и управление карьерой, кадровый резерв.
6. Виды должностного перемещения работников.
7. Перемещения работников и управление карьерой.

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия

Модуль 2. Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.2. Технологии управления талантами

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;
- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	«Война за таланты»	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Управление талантами	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Почему важно управление талантами?
2. Каковы некоторые ключевые компоненты управления талантами?
3. Что включает в себя управление талантами?
4. Преимущества управления талантами
5. Что является наиболее важным аспектом управления талантами?

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 2

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: кейс -задание

Цели кейса:

Обучение с использованием кейса преследует следующие цели:

- Сформировать представление обучающихся о карьере как таковой, а также об основных противоречиях, которые приходится разрешать сотруднику, стремящемуся расти по служебной лестнице.

- Научить обучающихся выявлять основные признаки дисбаланса между мероприятиями по развитию сотрудника и требованиями его основной деятельности.

В результате проведения занятий учащиеся должны уметь:

- выявлять признаки дисбаланса между мероприятиями по развитию сотрудника и требованиями его основной деятельности;
- устанавливать причины этого дисбаланса;
- формулировать рекомендации по планированию и развитию карьеры конкретного сотрудника.

Сцена 1: Вопросы для обсуждения:

- Как бы вы построили беседу с Татьяной на месте Николая?

Сцена 2:

Вопросы для обсуждения:

- Каким образом, какой ценой Татьяна может наверстать упущенное?

Сцена 3:

Вопросы для обсуждения:

- По вашему мнению, находится ли Алена на своем месте?
- Есть ли у нее какие-то карьерные цели, каковы они?
- Всегда ли сотрудник должен работать с максимальной отдачей?
- Есть ли какие-либо выгоды для организации и самого сотрудника, если сотрудник выполняет именно ту деятельность, которая ему интересна?

Сцена 4:

Вопросы для обсуждения:

- Что можно «сделать» с Аленой?

- Имеет ли смысл куда-либо ее переводить?
- Есть ли необходимость в каких-нибудь предварительных оценочно-диагностических мероприятиях перед тем, как ответить на предыдущий вопрос?

Сцена 5:

Вопросы для обсуждения:

- Есть ли какие-либо угрозы для компании, обусловленные тем, что Татьяна вынуждена жертвовать своим личным временем, своей личной жизнью ради выполнения стоящих перед нею задач?

- Есть ли выход из данной ситуации?

Предложить авторское решение кейса.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

1. Работа с резервом кадров проводится по плану, в котором предусматриваются следующие мероприятия по развитию кадрового резерва:

- а) анализ возможностей на реализуемость и оптимальность
- б) проектирование процесса осуществления принятого решения
- в) обучение по индивидуальным программам

2. Какие различные виды программ утверждают и разрабатывают администрация организации для подготовки резерва:

- а) творческая, рекомендательная, связующая
- б) общая, специальная, индивидуальная
- в) стяжательская, рецептивная, эксплуататорская

3. По категории персонала выделяют:

- а) Резерв на выдвижение, управленческий резерв
- б) Группа действующего резерва, группа резерва для развития и обучения
- в) Резерв на технологический, управленческий, институционный уровни

4. По степени подготовки выделяют:

- а) Резерв на выдвижение, управленческий резерв
- б) Группа действующего резерва, группа резерва для развития и обучения
- в) Резерв на технологический, управленческий, институционный уровни

5. К группе действующего резерва относятся

- а) Кандидаты, которые предполагается в ближайшее время выдвинуть на вышестоящие должности.

- б) Квалифицированные специалисты, руководители технологического уровня, заместители руководителей управленческого уровня.

- в) Руководители и специалисты, которые успешно прошли отбор, обучение и готовы приступить к работе на новой должности (готовы к участию в конкурсе на замещение вакантных должностей руководителей).

6. К группе резерва на управленческий уровень относятся

- а) Квалифицированные специалисты, руководители технологического уровня, заместители руководителей управленческого уровня.

- б) Квалифицированные специалисты, а так же дипломированные специалисты, замещающие рабочие должности.

- в) Руководители и специалисты, которые успешно прошли отбор, обучение и готовы приступить к работе на новой должности

7. Нередко для анализа эффективности работы с кадровым резервом организации используются следующие количественные и качественные показатели:

- а) качество подготовки к новой должности;
- б) описание содержания работ по этапам
- в) распределение должностных обязанностей

8. Управление талантами - это

а) анализ организационной структуры, системы управления компанией, документооборота, распределения полномочий между руководством и подразделениями предприятия.

б) система правил и норм (которые должны быть осознаны и определенным образом сформулированы), приводящих человеческий ресурс в соответствие со стратегией фирмы.

в) набор рычагов и механизмов в области управления персоналом, которые дают возможность эффективно использовать, привлекать, удерживать сотрудников, которые вносят существенный вклад в развитие организации

9.Цель управления талантами – это

а) выявлять альтернативные варианты управления, с целью ликвидации зон неэффективности;

б) увеличить приток работников с ярко выраженными талантами, так как они будут являются главным ресурсом организации.

в) формулировать, анализ и классификации функций, определить затраты на выполнение функций

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Основные формы и методы корпоративного обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Образовательные технологии и целесообразность их использования	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. В чем причины особого внимания к корпоративному обучению
2. Приведите примеры реализации корпоративного обучения
3. Плюсы и минусы корпоративного обучения
4. 5 вопросов для старта корпоративного обучения персонала
5. Основные принципы системы корпоративного обучения персонала
6. Формы корпоративного обучения персонала
7. 3 уровня корпоративной системы обучения
8. Этапы корпоративного обучения персонала
9. Оценка эффективности корпоративного обучения

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Непрерывное образование, как процесс	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Формы непрерывного профессионального образования	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. В чем различие личностного и профессионального развития человека?
2. Дайте определение непрерывного профессионального образования.
3. Перечислите основные формы непрерывного профессионального образования.
4. Перечислите основные компоненты непрерывного профессионального образования.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: практикоориентированное задание.

Оценка предложенной программы корпоративного обучения персонала предприятия сферы туризма, поиск недостатков, разработка программы обучения персонала (оценка необходимости в обучении разных категорий персонала, выбор методов и способов обучения, составление плана и программы обучения, оценка эффективности обучения).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

Форма рубежного контроля – контрольная работа: Разработка сметы предложенных программ корпоративного обучения персонала предприятия сферы туризма и выбор наиболее подходящего варианта исходя из заданного бюджета.

Методические рекомендации см. раздел 2

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Модуль 2. Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Соотношение традиционного и инновационного подходов к обучению	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Многообразие современных технологий инновационного обучения	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Современные методы обучения персонала	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. **Введение.**

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Перечислите наиболее важные особенности андрагогического обучения, обозначенные А. Роджерсом.
2. Перечислите основные цели корпоративного обучения.
3. Что такое самообучающаяся организация. В чем ее отличия от традиционной организации?
4. Каковы основные черты самообучающейся организации?

1. Учебная дисциплина. СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

2. Тема практического (семинарского) занятия

Модуль 2. Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

3. Цели занятия.

- сформировать умения организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма;

- сформировать умения применять дистанционные технологии повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма в регионах и/или туристских кластерах.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Факторы, влияющие на подготовку кадров в сфере туризма и гостеприимства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Факторы, влияющие на элементы практики подготовки специалистов в сфере туризма и гостеприимства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Традиционные и современные методы обучения персонала в туристском бизнесе	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией. Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Охарактеризуйте квалификационные требования к деятельности персонала турагентства.

2. Расскажите о правилах повышения квалификации персонала турфирмы.

Практикум

1. Составьте собственную технологическую схему предприятия согласно функциям, целям вашего турагентства.

2. Оцените приемы стимулирования сбыта, предлагаемые различными турфирмами для потенциальных и существующих клиентов. Какие приемы встречаются чаще всего и почему?

3. Подготовьте резюме соискателя должности «менеджер по туризму».

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем раздела 4:

1. Концепции обучения квалифицированных кадров.
2. Виды, формы и методы обучения персонала.
3. Подготовка кадров.
4. Переподготовка кадров.
5. Повышение квалификации кадров.
6. Методы сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала.
7. Получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала.
8. Инновационные методы обучения персонала
9. Сущность метода обучения персонала «секондмент (secondment)»
10. Сущность метода обучения «шэдоуинг (shadowing)»
11. Сущность метода обучения «наставничество (mentoring)»
12. Сущность метода обучения «коучинг (coaching)»
13. Сущность метода обучения «e-learning»
14. Сущность метода обучения «сторителлинг»
15. Сущность метода обучения «ротация»

16. Сущность метода обучения «делегирование»
17. Сущность метода обучения «buddying»
18. Сущность метода обучения «усложнение задач»
19. Сущность метода обучения «case study»
20. Сущность метода обучения «welcom-тренинг» и др.
21. Основные направления корпоративного обучения персонала.
22. Управление корпоративным обучением
23. Оценка эффективности программ обучения персонала
24. Обучение работников в системе развития персонала предприятия
25. Этапы корпоративного обучения
26. Преимущества и недостатки применения отдельных инновационных методов обучения
27. Проблемы и перспективы применения отдельных инновационных методов обучения

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

1. Какие основные концепции обучения квалифицированных кадров выработал отечественный и зарубежный опыт:
 - а) концепция развития вспомогательных функций
 - б) концепция обучения, ориентированного на личность
 - в) концепция активного приспособления к среде посредством отражения и саморегуляции.
2. Для чего предназначено профессиональное обучение:
 - а) предназначено для определения численности специалистов для реализации периодических функций управления;
 - б) предназначено для подготовки персонала к успешному выполнению стоящих перед ним задач.
 - в) предназначено для проектирования процесса осуществления принятого решения
3. Интенсификация процесса обучения на базе новых информационных технологий - это:
 - а) прогнозное, оперативное и ретроспективное комплексное исследование финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
 - б) объективная необходимость, обусловленная резко возросшим объемом знаний, которыми должен обладать специалист.
 - в) результат осознаваемой и неосознаваемой активности индивида, обслуживающий процесс его интеграции в общество.
 - г) целостность врожденных и приобретенных психических свойств, характеризующих индивида и делающих его уникальным.
4. В развитии персонала организации основным становится обучение:
 - а) стяжательская
 - б) внутрифирменное
 - в) рецептивная
5. Обучение – это:
 - а) дисциплина, разрабатывающая методы выявления индивидуально-психологических особенностей личности с целью их изучения.
 - б) анализ организационной структуры, системы управления компанией, документооборота, распределения полномочий между руководством и подразделениями предприятия.
 - в) процесс, который подготавливает и порождает изменения.
6. В основу обучения персонала в современных условиях должны быть положены следующие принципы:
 - а) социальная адаптация, трудовая реабилитация лиц, длительное время не работающих;
 - б) разработка норм трудовых затрат по разным видам работ
 - в) анализ документов и принятие решений по внедрению рекомендаций функционально-стоимостных исследований
7. Необходимость постоянного обновления знаний в бизнесе обусловлена:
 - а) Способностью уменьшать затраты и реализовать стратегии организации

- б) Улучшать экономические показатели объекта
- в) быстрыми изменениями внешней среды и ускоряющимся обновлением применяемых технологий.

8. По источникам получения информации выделяют группы методов:

- а) подготовительные, информационные, экономические
- б) словесные, наглядные, практические
- в) творческий, исследовательский, рекомендательный

Методические рекомендации см. раздел 2

Приложение № 3 к методическим материалам
по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные
пособия по дисциплине (модулю)

УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Модуль 1

Раздел 1. Современные образовательные технологии

Тема 1.1. Образовательные технологии: сущность понятия, типология.

Иллюстрации:



<https://ktonanovenkogo.ru/image/pedagog-tekhnologii-classifikatsiia.jpg>

Тема 1.2. Эволюция образовательных технологий. Современные образовательные технологии.

Иллюстрации:



<https://tacon.ru/wp-content/uploads/d/e/3/de337b17dc1f177c7190a8bd866d5ea3.jpeg>

Раздел 2. Современные методы обучения

Тема 2.1. Проектные и исследовательские методы обучения

Иллюстрации:



<https://avatars.mds.yandex.net/i?id=c0f61092504cfa685c2c409933c367eb-5537456-images-thumbs&n=13>

Тема 2.2. Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

Иллюстрации:

Технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр



Достигаемые результаты:

- Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, развитие общеучебных умений и навыков

MyShared

<https://avatars.mds.yandex.net/i?id=d850399bfc2c74e745849f32bf9cceb3d8c29221-7950464-images-thumbs&n=13>

Раздел 3. Система подготовки и переподготовки кадров для индустрии туризма

Тема 3.1. Методика разработки программ повышения квалификации

Иллюстрации:



<https://konspekta.net/lektsiacom/baza8/4403251045123.files/image001.png>

Тема 3.2. Методика разработки программ профессиональной переподготовки

Иллюстрации:



https://present5.com/presentation/132289888_437058212/image-2.jpg

Раздел 4. Дистанционные образовательные технологии

Тема 4.1. Дистанционные технологии в современном мире

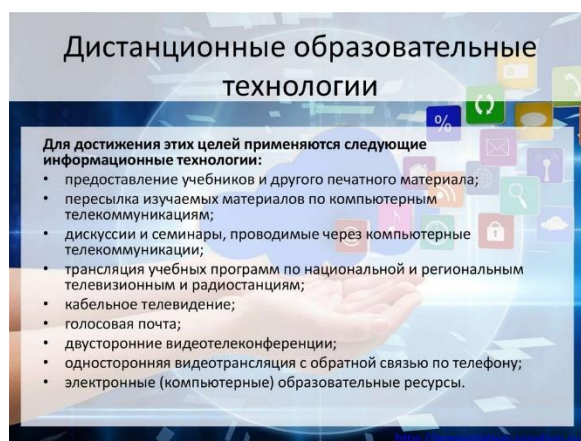
Иллюстрации:



<https://ooo-ado.ru/wp-content/uploads/2021/07/23c068fc9db17fb17f9c408fc11f2108-scaled.jpeg>

Тема 4.2. Дистанционные технологии в образовании

Иллюстрации:



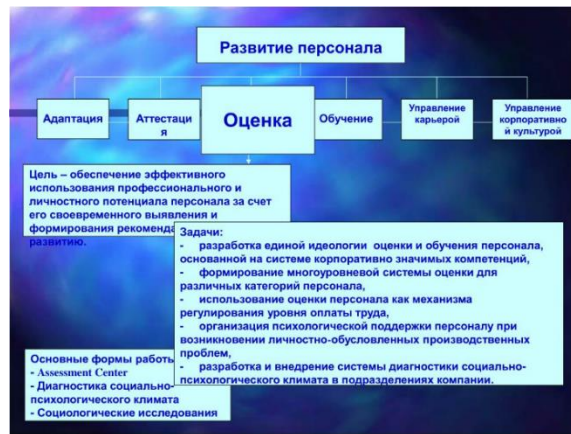
<https://cf.ppt-online.org/files1/slide/i/IGuU7WAJ9Cm4TnYDf52ILxO3QBEhPbRqNXvzer/slide-8.jpg>

Модуль 2

Раздел 1. Основы развития персонала предприятия

Тема 1.1. Сущность и содержание развития персонала организации

Иллюстрации:



<https://image3.slideserve.com/6570848/slide4-l.jpg>

Тема 1.2. Карьера, ее планирование и управление

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/5/5pOjBdTHleR2h3qwbsIJLnCG9ya6ZExFP8KgfM/slide-8.jpg>

Раздел 2. Кадровый резерв и управление талантами

Тема 2.1. Кадровый резерв на предприятии туризма

Иллюстрации:

Кадровый резерв - это

целевая группа руководителей, сотрудников, аспирантов и магистрантов КГУ, прошедших предварительный отбор в соответствии с Положением о кадровом резерве и готовая к эффективной образовательной, научно-исследовательской и/или инновационной и административно-управленческой деятельности.

Цели формирования и развития кадрового резерва

- ✓ укрепление кадрового потенциала КГУ;
- ✓ обеспечение непрерывности и преемственности в сфере управления Университетом;
- ✓ удовлетворение качественной и количественной потребности в конкурентоспособных кадрах;
- ✓ формирование привлекательного HR-бренда университета как работодателя.

Тема 2.2. Технологии управления талантами

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files1/slide/k/KFOdmsGWVBIntEAakYfq7bc6op8jTN3HL92MwxQzh0/slide-51.jpg>

Раздел 3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием

Тема 3.1. Корпоративное обучение, сущность, методы

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/k/K6clBsT9SDR7vLG1ZijUYJAPgf1F4yWkVN03Er/slide-61.jpg>

Тема 3.2. Процесс непрерывного профессионального обучения

Иллюстрации:



<https://cf.ppt-online.org/files/slide/z/ZNYpPFbHAT85I9G2oJUyCq3XR4lDrMEtOiesBw/slide-9.jpg>

Раздел 4. Инновационные методы обучения персонала

Тема 4.1. Сущность и методика применения инновационных методов обучения персонала

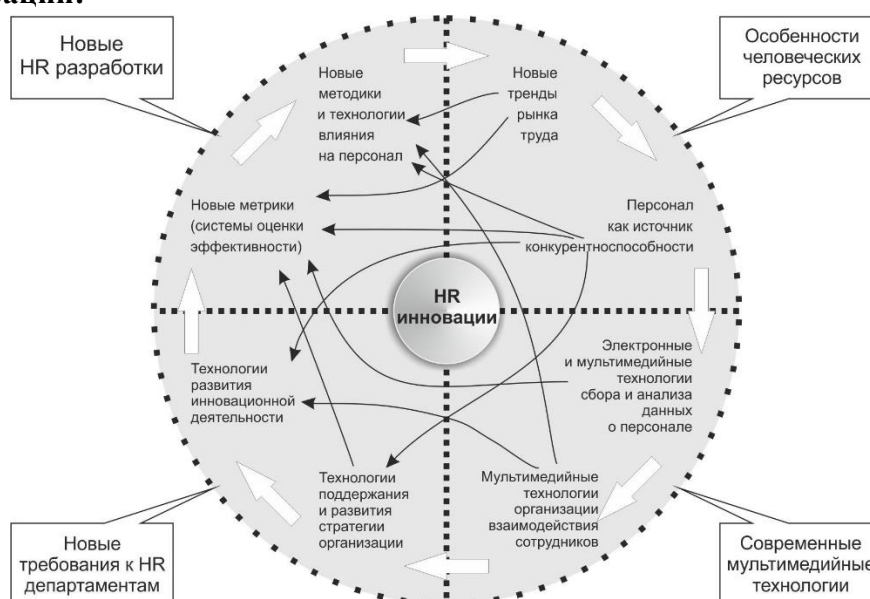
Иллюстрации:



<https://cspsid-harmony.ru/wp-content/uploads/8/2/a/82ac62da47791154cca08b9547e0e61c.jpeg>

Тема 4.2. Специфика практического применения инновационных методов обучения персонала в туристском бизнесе

Иллюстрации:



http://trud.bgu.ru/media/c7698bfd-c7c2-4ba5-a05e-ae5faac4f256/vO1C4A/%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D0%B8%20%D0%B4%D1%80.%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D0%B8%202014/6/%D0%A0%D0%B8%D1%82%D1%81_%D0%9E.%D0%92._%D1%80%D0%B8%D1%81..jpg

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)

 / К.К. Поздняков
29 февраля 2024 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки
«43.04.02 Туризм»

Направленность
«Стратегическое управление туристскими проектами»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА
МАГИСТРАТУРЫ**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.02 *Туризм* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Шевченко Е.М.

Методические материалы обсуждены и утверждены на заседании кафедры
Сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства
(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
канд. геогр. наук, доцент



В.И. Хетагурова

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)	10
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ	13
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	22
3.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)	22
3.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	22
3.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)	25
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	25
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю)	60
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	60
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	72
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	72
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	75

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	
Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество	Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Значение повышения качества на макроуровне. Концепция пост индустриальной экономики.
Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма	Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Этапы эволюции управления качеством. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности туристских предприятий как объектов управления. Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Контрольный листок. Функциональные инструменты управления качеством.
Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства	
Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства	История возникновения и развития ресторанных сетей. Виды ресторанных сетевых предпринимательских структур, специфика их функционирования. Франчайзинговые сети: определение, основные характеристики, особенности управления. Примеры успешной деятельности ресторанных сетей за рубежом. Сетевые рестораны в России.

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства	Понятие стандартизации. Понятие сертификата и процедуры сертификации. Виды сертификатов. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Виды сертификации.
Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий	
Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК	Особенности построения СМК туристских предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в. Роль персонала предприятия при внедрении СМК. Политика в области качества туристского предприятия. Порядок разработки документации СМК. Состав документов СМК. Разработка основных внутренних документов СМК. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК. Политика качества. Критерии затрат на СМК. Организационные структуры СМК. Ответственные лица. Подготовка предприятия к введению СМК. Обучение персонала. Организационные изменения. Оценка рисков. Планирование уровня качества туристской услуги.
Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства	Планирование контроля качества туристской услуги. Планирование обеспечения качества. Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора. Подготовка предприятия к процедуре сертификации СМК. Возможные причины отказа в сертификации. Устранение замечаний и несоответствий. Получение сертификата.

1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса

ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в

споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты — это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения — задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум — это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи — решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в

процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

Вопросы для самоподготовки:

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.
6. Дать определение индустрии туризма. Какие факторы внешней и внутренней среды туристских предприятий Вы знаете?
7. Нормативно-правовая база деятельности туристского предприятия.
8. Какие аспекты качества Вам известны? Концепция «6 сигм».

Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

Вопросы для самоподготовки:

1. Концепция «ZD».
2. Концепция «кайдзен».
3. Порядок проведения ABC анализа.
4. Принцип Парето и особенности его применения в индустрии туризма.
5. Управление социальной ответственностью.
6. Принципы TQM. Концепция TQM.
7. Управление качеством на основе принципов ХАССП.
8. Система экологического менеджмента.

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Какую роль играет стандартизация в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития стандартизации в России, её проблемах и перспективах?
3. Что такое техническое регулирование?
4. Приведите примеры локальных стандартов
5. Какие международные стандарты индустрии туризма и гостеприимства Вам известны?
6. Действующие ГОСТы в индустрии туризма и гостеприимства. Основные положения. Категории стандартов, регулирующих туристскую деятельность.

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Функциональные и технологические стандарты.
2. Стандарты обслуживания.
3. Стандарты общения персонала с потребителями туристских услуг.
4. Стандарты службы приема и размещения в гостиницах.
5. Стандарты качества. Организационная культура туристских предприятий.
6. Сетевые отели и стандарты деятельности.
- Стандарты финансового менеджмента.

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие параметры качества Вы знаете? Охарактеризуйте их.
2. В чем особенность качества услуги?
3. В чем заключается технология руководства процессами повышения качества?
4. В чем различия понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
5. Объясните взаимосвязь функций качества и процессов жизненного
6. цикла продукции.

Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. В чём особенности процесса управления трудовыми отношениями в соответствии с концепцией TQM?
2. Проектирование ИСМ на основе требований к системам менеджмента с применением аддитивного подхода.
3. Проектирование ИСМ на основе требований к системам менеджмента с применением интегрированного подхода.
4. Опишите типы организационного сопротивления изменениям, и как с ними работать.
5. Понятие, назначение и преимущества внедрения интегрированных систем менеджмента (ИСМ)

1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

Иллюстрации:

Не предусмотрены

Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

Иллюстрации:

Не предусмотрены

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:



Рис. Составляющие качества услуг средств размещения и элементы системы управления

Источник:

https://studme.org/405376/turizm/standarty_gostinichnoy_industrii?ysclid=lh7oxujmxn743095712

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:

Национальные стандарты туристских услуг:

ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

Подтверждение соответствия— документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

схема подтверждения соответствия— перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям;

форма подтверждения соответствия— определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

оценка соответствия— прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту (Статья 2 ФЗ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ в ред. ФЗ от 01.05.2007 N 65-ФЗ)

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

сертификация— форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов,

сводов правил или условиям договоров.

система сертификации– совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

орган по сертификации– юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

сертификат соответствия– документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

знак соответствия– обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Требование к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	Наличие информации о: - средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; - условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); - условиях питания; - условиях трансфера; -программе тура; - экскурсионном обслуживании; - наличии гида, сопровождающего; - дополнительных услугах.
Памятка	Необходимая и достоверная информация о: правилах въезда в страну (место) временного пребывания; - условиях пребывания; - таможенных правилах; -обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; - состоянии окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; - опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; - особенностях путешествий; - курсе валют и порядке их обмена; - правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; - прочая полезная информация

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

Иллюстрации:



Рис. 1. Модель системы менеджмента качества

Источник:

https://studwood.net/769086/menedzhment/sistema_menedzhmenta_kachestva_suschnost_soderzhani_e?ysclid=1h7ojd2hhe704231482

Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:

Возможные схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка мастерства исполнения	Оценка процесса предоставления услуги	Аттестация предприятия	Сертификация систем качества	Выборочная проверка результатов услуги	Инспекционный контроль
1	X				X	Проверка результата услуги
2	X					Социологическая оценка результатов услуги
3		X			X	Контроль стабильности процесса
4		X				Проверка результата услуги
5			X			То же
6				X		Контроль стабильности функционирования

Источник: <https://studfile.net/preview/10073179/page:41/>

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа.

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего,

описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения – полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами,

вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.
2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.
3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной

негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Презентация

Методические материалы к презентациям

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
 - наименование факультета;
 - тема презентации;
 - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
 - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
 - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Критерии оценки опроса

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

3.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по учебной дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40

<i>из них: текущие практические задания</i>	<i>20</i>
<i>итоговое практическое задание</i>	<i>20</i>
рубежи текущего контроля	30
ИТОГО:	80

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

3.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ специалитета в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Учебная дисциплина. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Различные подходы к содержанию понятия «качество».	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

Текст лекции.

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции. В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия качество. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Этот стандарт ввел такие понятия, как "обеспечение качества", "управление качеством", "спираль качества". Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ИСО серии 9000.

Стандарты ИСО серии 9000 установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции. Иными словами, стандарты ИСО – жесткая ориентация на потребителя. При этом речь идет о культуре производства.

Качество работы включает обоснованность принимаемых управленческих решений, систему планирования. Особое значение имеет качество работы, непосредственно связанной с выпуском продукции (контроль качества технологических процессов, своевременное выявление брака). Качество продукции является составляющей и следствием качества работы. Здесь непосредственно оценивается качество годной продукции, мнение потребителя, анализируются рекламации.

Для того, чтобы произвести ту или иную продукцию, выполнить работу, оказать услугу, необходимо осуществить целый ряд операций, подготовительных работ. Конечное качество зависит от качества работы на каждом этапе.

Формирование качества продукции начинается на стадии ее проектирования. Так, в фазе исследования разрабатывают технические и экономические принципы, создают функциональные образцы (модели). После этого создают основу производственной документации и опытный образец. На стадии конструктивно-технологических работ подготавливают внедрение изделия в производство.

Качество работы, как уже отмечалось, непосредственно связано с обеспечением функционирования фирмы. Это – качество руководства и управления (планирование, анализ, контроль). От качества планирования (разработки стратегии, системы планов т. п.) зависит достижение поставленных целей и качество фирмы.

Понятие качества формировалось под воздействием историко-производственных обстоятельств. Это обусловлено тем, что каждое общественное производство имело свои объективные требования к качеству продукции. На первых порах крупного промышленного производства проверка качества предполагала определение точности и прочности (точность размеров, прочность ткани и т. п.).

Повышение сложности изделий привело к увеличению числа оцениваемых свойств. Центр тяжести сместился к комплексной проверке функциональных способностей изделия. В условиях массового производства качество стало рассматриваться не с позиций отдельного экземпляра, а с позиций стандарта качества всех производимых в массовом производстве изделий.

С развитием научно-технического прогресса, следствием которого стала автоматизация производства, появились автоматические устройства для управления сложным оборудованием

и другими системами. Возникло понятие “надежность”. Таким образом, понятие качества постоянно развивалось и уточнялось. В связи с необходимостью контроля качества были разработаны методы сбора, обработки и анализа информации о качестве. Фирмы, функционировавшие в условиях рыночной экономики, стремились организовать наблюдения за качеством в процессе производства и потребления. Упор был сделан на предупреждение дефектов.

Качество у производителя и потребителя – понятия взаимосвязанные. Производитель должен проявлять заботу о качестве в течение всего периода потребления продукта. Кроме того, он должен обеспечить необходимое послепродажное обслуживание. Особенно это важно для товаров, отличающихся сложностью эксплуатации, программных продуктов.

Вернемся к уточнению понятия качества. В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понятиях качества лежит между его пониманием в условиях командно-административной и рыночной экономики.

В командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя. В рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя.

Качество изделия может проявляться в процессе потребления.

Понятие качества продукта с позиций его соответствия требованиям потребителя сложилось именно в условиях рыночной экономики.

Идея такого подхода к определению качества продукции принадлежит голландскими ученым Дж. Ван Эттингеру и Дж. Ситтигу. Ими разработана специальная область науки квалиметрия. Квалиметрия – наука о способах измерения и квантификации показателей качества. Квалиметрия позволяет давать количественные оценки качественным характеристикам товара. Квалиметрия исходит из того, что качество зависит от большого числа свойств рассматриваемого продукта. Для того, чтобы судить о качестве продукта недостаточно только данных о его свойствах. Нужно учитывать и условия, в которых продукт будет использован. По мнению Дж. Ван Эттингера и Дж. Ситтига, качество может быть выражено цифровыми значениями, если потребитель в состоянии группировать свойства в порядке их важности. Они считали, что качество – величина измеримая и, следовательно, несоответствие продукта предъявляемым к нему требованиям может быть выражено через какую-либо постоянную меру, которой обычно являются деньги.

Вместе с тем нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя. Без обеспечения технико-эксплуатационных, эксплуатационных и других параметров качества, записанных в технических условиях (ТУ) не может быть осуществлена сертификация продукции.

Разнообразные физические свойства, важные для оценки качества, сконцентрированы в потребительной стоимости. Важными свойствами для оценки качества являются:

технический уровень, который отражает материализацию в продукции научно-технических достижений;

эстетический уровень, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;

эксплуатационный уровень, связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.);

техническое качество, предполагающее гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

Преобладающая часть современного мирового производства представлена производством товаров. Поэтому то или иное изготавливаемое изделие воплощает в себе как потребительную стоимость, так и стоимость.

Следовательно, качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.

В результате деятельности Академии проблем качества сформировалось концептуальное видение качества как одной из фундаментальных категорий, определяющих

образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества. Такое видение качества представляется достаточно емким и более четко определяет значение повышения качества, которому посвящен следующий раздел.

Понятие качества как экономической категории.

Качество - совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые придают им способность удовлетворить (обусловленные или предлагаемые) потребности.

Качество является количественной характеристикой потребительной стоимости, внешней формой, в которой она проявится.

Качество объективно.

Качество измеряется системой показателей являющихся количественной характеристикой свойств продукции (услуг).

Качество измеряется:

а) по характеризующим свойствам качества продукции. Сюда относятся назначение объекта, наземность, технологичность, эргономичность, транспортабельность и пр.;

б) по стадиям жизненного цикла (прогнозируемые, проектные, строительные, эксплуатационные характеристики);

в) по единицам измерения (натуральные и стоимостные, общие и удельные, нормируемые и ненормируемые и т.п.).

Для измерения уровня качества используют понятие уровня качества.

Уровень качества - относительная характеристика, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей.

Затраты на обеспечение качества - совокупные издержки, обусловленные необходимостью достижения общественно необходимого качества продукции.

С определённой позиции, все затраты на создание какого-либо объекта можно представить как сумму затрат на достижение наземных аспектов качества (долговечность, прочность, эстетичность).

В зависимости от спроса на рынке на те или иные составляющие качества формируется модель объекта с максимально эффективными затратами.

В мировой практике существует бонификация (способ оплаты, связанный в основном с премированием за качество поставляемых товаров или выполняемых работ по заранее оговорённым правилам).

Источник: <https://studfile.net/preview/7112269/page:4/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
2. Охарактеризуйте метод оценки качества конкретного техпроцесса посредством экономических показателей.
3. Аспекты качества в зависимости от целей использования и назначения.
4. В чем особенности применения процессного подхода для менеджмента качества?
5. В чем суть основных функций стратегического маркетинга применительно к менеджменту качества?
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
8. ГОСТ, технические условия, технический регламент: определения, особенности, отличия.

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи Заключительная лекция
3.	Инструменты управления качеством.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия: Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

Текст лекции.

Понятие «управление качеством»

В современном мире проблема обеспечения качества продукции носит универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит развитие любой отрасли. Однако показатели качества, а также проблемы, связанные с повышением качества продукции, специфичны для каждой отрасли, в том числе для сферы туризма.

Формально качество определяется как соответствие свойств продукции и услуг требованиям стандартов. Директивными установками для создания технологий в области управления качеством являются международные стандарты ИСО серии 9000, ориентированные на установление идентичных норм к аналогичной продукции и услугам на мировом рынке, в том числе услугам туризма. Кроме того, государственными законами и стандартами устанавливаются требования, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей туристских услуг, охрану окружающей среды, предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

Туристский продукт — комплексное понятие, так как он состоит из множества взаимосвязанных составляющих — туристских услуг. Согласно ГОСТ Р 50690—94, туристская услуга — это результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов.

Качество услуги определяется требованием ст. 4 Федерального закона «О защите прав потребителей». Согласно Закону, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продавать потребителю товар (передавать результаты выполненной работы, оказывать услуги), соответствующий обязательным требованиям стандартов и условиям договора, а также предоставлять информацию о товаре (работе, услуге).

Качество туристского обслуживания — комплекс полезных свойств и нормативно-технологических характеристик процесса обслуживания туриста во время путешествия или на отдыхе, отвечающий определенным требованиям, сопоставимым с мировыми стандартами. Так, на транспорте характеристика качества обслуживания зависит от вида транспорта, классности обслуживания; качество проживания обусловлено типом и классностью гостиницы, отеля, кемпинга; качество питания зависит от типа пункта общественного питания, а также ассортимента, состава, стоимости предлагаемых блюд и т.п.

Несмотря на широкую правовую базу, призванную облегчить создание системы качества туристского продукта, на практике существует множество разных проблем, затрудняющих получение качественной туристской услуги.

Во-первых, предоставляемый турпродукт полностью или частично неосязаем, а потребитель оценивает объект сервиса в определенном эмоциональном состоянии, зависящем от множества факторов, в частности от таких субъективных характеристик туриста, как особенности воспитания, возраст, культурные традиции народа (представителем которого является турист), понятие о комфорте, привычки, самочувствие или психологическое состояние на момент получения услуги, физиологические особенности организма и др. Все это делает восприятие качества туристского продукта субъективным, зависящим от индивидуальных особенностей каждого туриста.

Во-вторых, в решении задач управления качеством туристского продукта проявляется определенное противоречие — дискретность (прерывистость) производства туристских услуг и целостность (непрерывность) их потребления. В результате этого маленькие недостатки, приходящиеся на долю гуманитарных технологий, допущенные хотя бы одним работником гостиницы или ресторана, могут стать причиной неудовлетворенности туриста путешествием в целом. Профессионалы турбизнеса часто говорят, что гостеприимство — искусство мелочей. Труд каждого работника в гостинице, ресторане, турфирме одинаково важен в обеспечении качества турпродукта. Невозможно выделить более важную или менее важную службу — все они должны работать одинаково четко. Для качественного производства туристской услуги одинаково важна работа как технической службы, ответственной за лифты, исправность телефонов, замков, мебели или сантехники, так и консьержа, иногда решающего самые невероятные проблемы гостя в отеле и за его пределами.

В-третьих, решение проблемы повторного производства туруслуг на одинаково высоком уровне (продолжительность качества) для многих производителей турпродукта оказывается непосильным. Причин здесь много, например низкое качество средств труда персонала, отсутствие своевременной и продуманной мотивации работников или неналаженность системы взаимодействия между работниками предприятия. Это часто становится причиной резкого снижения конкурентоспособности предприятия.

В-четвертых, в сфере туризма производимый продукт, являясь неосвязаемым, потребляется одновременно с его производством, поэтому у персонала нет шансов на исправление брака и, как следствие (учитывая жесткую конкуренцию на рынке туруслуг), нет шанса на возврат туриста. При этом турист, выбирая другое место отдыха, посоветует и другим поступать так же. Исследования показывают, что негативная информация распространяется гораздо быстрее, чем позитивная.

Качество сервиса — ключ к коммерческому успеху предприятий в сфере туризма. Если гостиницы и рестораны, экскурсионные бюро и турагентства при абсолютно идентичной материальной базе и направленности различаются качеством сервиса, то победит в конкурентной борьбе то предприятие, у которого качество сервиса выше.

Мировая практика выработала определенные правила и условия организации эффективного сервиса, соблюдение которых позволит создать качественный сервис на туристских предприятиях.

Во-первых, выполнение таких основных и наиболее важных для сферы туризма принципов современного сервиса, как: о максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям потребителей и характеру потребления; о неразрывная связь сервиса с маркетингом, его основными принципами и задачами;

О гибкость сервиса, его направленность на учет меняющихся требований рынка, предпочтений потребителей туристских услуг.

Во-вторых, создание необходимых условий для работы персонала, призванного обеспечить качественный сервис, а именно:

- О эргономичность рабочих мест;

- О четкие формулировки правил, обязательных для исполнения каждым работником;

- О четкая система оценки качества работы каждого работника, позволяющей объективно измерять эффективность сервиса;

- О заинтересованность персонала в процветании всего предприятия, желание делать всю работу максимально эффективно, настрой на самосовершенствование;

- о тщательный подбор персонала при приеме на работу и система повышения квалификации.

В-третьих, оптимальная организационная структура управления предприятия, предоставляющего туристские услуги. Так, чем больше звеньев в цепи прохождения заказа, тем выше вероятность совершения ошибки, оптимальной является такая организационная структура управления, где число элементов минимально (но без ущерба для качества обслуживания). При этом непрерывность технологического процесса обеспечивается при эффективном взаимодействии всех элементов структуры, позволяющем немедленно исправлять ошибки и исключать возможность их повторения.

В-четвертых, всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль качества сервиса, предполагающий:

- О участие клиента в оценке качества и его контроле;

- О создание методик и критериев, позволяющих соотнести требования стандартов с фактическим положением дел;

- О создание систем самоконтроля персонала;

- О применение четко сформулированных количественных оценок качества предоставляемых услуг;

- О участие персонала в создании систем и критериев качества;

О применение технических средств контроля качества (например, установление камер наружного наблюдения в холле, у стойки регистратора, коридорах, кухне и других подсобных помещениях);

О соблюдение принципа непрерывности при создании системы контроля;

О создание служб контроля, куда бы входили представители различных служб (дирекции, финансового отдела, отдела безопасности, кадровой службы, руководители или работники всех функциональных служб).

Наиболее полное удовлетворение потребностей туристов с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового является ключевым фактором, формирующим понятие качества. Например, наши соотечественники считают комфортной ту гостиницу, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус (желательно недорого). Американцы назовут комфортной такую гостиницу, где в номерах предусмотрены места для приготовления коктейлей, в любое время суток можно получить лед, работает эффективная система безопасности. Европейцы особое внимание обращают на санузел и разнообразие предприятий питания. Японцы оценят возможность своевременного получения информации, систему пиктограмм (специальных значков, рисунков), позволяющую ориентироваться в гостинице без знания местного языка, и восточную кухню.

В современной индустрии туризма путешественник имеет возможность выбирать из множества предприятий, получая качественное и разнообразное обслуживание там, где считает нужным.

Проблема качественного обслуживания клиентов с разными запросами — чрезвычайно сложная, и ее решение возможно в разных направлениях.

Первое направление — американская модель гостиничной интеграции, предоставляющая сервис гарантированного уровня без каких-либо сюрпризов. США — лидер такой гарантированной интернациональной системы качества туристского продукта, основанной на жесткой централизованной схеме создания и контроля качества «из США» посредством инструкции, детализации описанных технологий и необходимых действий по выполнению процедур предоставления услуг и управления ими. Время показало жизнеспособность такой системы, построенной на экспорте стандартизованного продукта, гарантирующего клиентам выполнение обязательств по качеству предоставляемых услуг. Сегодня не только гостиницы, но и предприятия питания действуют по этой схеме.

Второе направление — модель, используемая в основном независимыми предприятиями сферы туризма. Основу ее составляет соблюдение параметров комфортности, которые выработаны практикой туристского бизнеса и являются универсальными для гостиниц, предприятий питания или турфирмы. В комплекс составляющих входят следующие элементы понятия «комфорт»:

о информационный комфорт — представление полной информации о гостинице, предприятии питания и других объектах туристской сферы. Важно, чтобы информация была доступна клиенту, представлена в такой форме, которая бы удовлетворяла его запросам. Так, компьютерные технологии диктуют новые способы подачи информации, когда на смену классическим каталогам, рекламным проспектам приходят специализированные сайты, где турист может получить столько информации, сколько ему требуется для принятия решения о выборе того или иного предприятия. Информированность персонала проявляется в его готовности ответить на любой вопрос клиента не только о своем предприятии, но и о стране пребывания;

О экономический комфорт — предполагает удобство расчета для клиента, систему скингов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать клиента повторно выбрать данное средство размещения, предприятие питания, турагентство или экскурсионное бюро, что является основной целью системы качества. В связи с этим особое внимание стоит уделить системе клубных карт, ставшей особенно популярной в последнее время благодаря созданию технологий, позволяющих осуществлять централизованный учет, мгновенную

обработку заказов, автоматическое обслуживание кредитных карт, контроль над исполнением заказов. Клубная система особенно полезна для предприятия питания, так как она является инструментом привлечения и удержания клиентов. Многие современные предприятия питания располагают бильярдом, боулингом, тотализатором и прочими средствами развлечения. Каждое из них оплачивается отдельно, и сканер, включающий аппарат при вставлении клубной карты, позволяет фиксировать время пребывания. Карта позволяет осуществлять такой же контроль за тратами клиента, как если бы он приобретал билет на каждое средство развлечения;

О эстетический комфорт — проявляется в едином стиле помещений, соответствующем направленности предприятия; умеренной цветовой гамме; материалах для оформления, соответствующих стандартам безопасности и гигиены, долговечных в использовании и устойчивых к внешним воздействиям;

О бытовой комфорт — создание нормальных условий для проживания гостя (оптимальной температуры, влажности воздуха, удобства мебели) с использованием кондиционеров, очистителей воздуха, удобной мебели;

О психологический комфорт — охватывает все перечисленные выше составляющие комфорта; при отсутствии хотя бы одной из них настроение клиента будет испорчено. Кроме того, должны выполняться требования гуманитарных технологий — уважение и гостеприимство персонала по отношению к клиенту. С целью создания психологического комфорта проводится политика специального обучения и в некоторой степени воспитания персонала. Персонал должен осознавать, что относиться к гостю с пренебрежением просто невыгодно и поэтому следует делать все, чтобы гость постоянно возвращался в их отель или ресторан.

В настоящее время в России также обратились к вопросам качества турпродукта, поскольку качество — важнейший фактор в конкурентной борьбе на рынке туристских услуг. Происходит жесткая сегментация рынка, конкуренция разворачивается внутри каждого сегмента. В то же время потребитель тур- услуг становится все более информированным в области своих прав, а побывав в различных странах и оценив качество туруслуг за рубежом, предъявляет повышенные требования к качеству услуг российского туризма.

Источник: https://studref.com/495827/turizm/menedzhment_v_turizme

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Дайте определение понятиям: «качество», «уровень качества», «уровень конкурентоспособности».
2. Интеграция требований к системам менеджмента.
3. Интеграция требований стандартов на системы менеджмента.
4. История управления качеством.
5. Как взаимосвязаны TQM и стандарты ИСО серии 9000?
6. Какая основная цель этапа проектирования качества продукции?
7. Какие основные профилактические мероприятия по сохранению требуемого качества Вы знаете?

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие стандарта. Виды стандартов (классификация)	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Росстандарт: функции и задачи; история деятельности	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

Текст лекции.

Стандарты туристского обслуживания.

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности туристских организаций и защиты прав потребителей туристских услуг являются лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме.

К нормативным документам по стандартизации относятся государственные стандарты России; правила, нормы, и рекомендации по стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической информации; стандарты отраслей и предприятий; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Стандарты туристского обслуживания являются частью государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма и гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству.

Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления тур-продукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

В международной и отечественной практике под стандартом понимается нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению. Государственные стандарты в сфере туристского обслуживания утверждаются, как правило, Госстандартом России.

Стандарт как нормативный документ в более широком смысле - документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и туристской, и доступный широкому кругу потребителей.

Стандарт является одним из эффективных инструментов регулирования рынка туристских услуг, позволяющий воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и потребителей туристских услуг.

Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности, качества и т.п.

Источник: https://tourlib.net/books_tourism/senin09.htm?ysclid=lh7oxc0hxi760758876

Стандарты в гостиничной индустрии.

Абсолютное качество обслуживания вряд ли может быть достигнуто в силу его обусловленности человеческим фактором, а, следовательно, стремление к качеству представляется процессом бесконечным, но в современных рыночных условиях решение вопросов качества — путь к победе в конкурентной борьбе. Одним из ключевых вопросов является снижение непостоянства качества, чему должна способствовать разработка единых стандартов, нормативов, правил обслуживания.

На рис. 4.5 приводится модель управления качеством услуг средств размещения, использующая техническое и функциональное качество как составляющие полного качества, а стандартизацию, сертификацию и лицензирование — как основные элементы механизма управления качеством.

В международной и отечественной практиках под стандартом понимается нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению.

Стандарт как нормативный документ в более широком смысле — документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любую услугу соответствующей своему назначению по формализованным показателям качества, безопасности и т. д.



Рис. Составляющие качества услуг средств размещения и элементы системы управления

Примечания: * Сертификация средств размещения в Российской Федерации заменена в 2005 г. системой классификации гостиниц.

** Лицензирование средств размещения отменено Федеральным законом от 8 августа 2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности» № 128.

При определении объектов стандартизации в гостиничной индустрии необходимо исходить из того, что качество определяется техническими и функциональными компонентами, отсутствием недостатков и безопасностью. В связи с этим стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания:

- термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;
- классификацию типов средств размещения и их услуг;
- категоризацию средств размещения;
- способы и методы формирования, продвижения и оказания услуг;
- способы оценки и минимизации рисков для здоровья и жизни потребителей при пользовании услугами;
- содержание и формы информации об услугах, предлагаемых средствами размещения, посредниками (турфирмами), и пути компенсации за непредоставление объявленных услуг;
- технологии, устанавливающие стандартные требования к формам документов и составу информации в них, а также к другим элементам.

Целями стандартизации в сфере гостиничных услуг являются подтверждение и обеспечение поддержания заявленного уровня качества и безопасности потребления услуг, защита интересов потребителей от недобросовестной конкуренции на рынке.

На уровне предприятий внедрение стандартов и нормативов является важным элементом системы управления качеством. Они имеют целью снизить вероятность ошибок в функциональном качестве и обеспечить постоянство высокого качества обслуживания. Стандарты, нормативы и правила (инструкции) подробно закрепляют производственные обязанности за отдельными подразделениями и службами, должностными лицами предприятия размещения, определяют порядок их взаимодействия и субординации, регламентируют процесс исполнения различных операций при оказании тех или иных услуг.

Стандартизация играет ключевую роль в обеспечении точного информирования потребителя об уровне качества средства размещения как основы формирования адекватных ожиданий.

Прежде чем остановить свой выбор на конкретном средстве размещения, потребитель стремится собрать информацию о данном предприятии. Объем информации, необходимый для принятия решения, должен соответствовать тому набору показателей, который использует потребитель для формирования ожиданий. Право потребителя на полную и достоверную

информацию о качестве приобретаемой услуги закрепляется в законодательном порядке. Реализация этого права — важная составляющая управления качеством услуг.

В силу неосязаемости услуг средств размещения в распоряжении предприятий не так много способов передать потребителю информацию о качестве. Средства размещения стремятся визуализировать свои услуги, повысить их осязаемость с помощью:

- 1) печатных изданий, брошюр, каталогов;
- 2) видеоинформации на различных носителях;
- 3) интернета.

Эти носители информации дают возможность в том или ином объеме создать представление о техническом качестве и номенклатуре предоставляемых услуг. Однако не существует ни одного способа показать функциональное качество до момента начала обслуживания. В распоряжении потребителя могут находиться лишь косвенные свидетельства данного качества — мнения других потребителей, информация о достижениях средства размещения в области качества (сертификаты, дипломы и т. д.). Таким образом, принимая решение воспользоваться услугами средства размещения, потребитель в любом случае рискует не получить ожидаемой услуги.

Снизить степень риска и повысить адекватность формирующихся ожиданий призвано ранжирование средств размещения по категориям исходя из уровня качества услуг (обслуживания) — рейтинг, или категоризация. Ранжирование осуществляется по принятой шкале. Уровень качества услуг определяет преимущества, получаемые потребителем, а также лимитирует сферу его притязаний по ассортименту и качеству потребляемых услуг, т. е. ограничивает ожидания.

Источник:

https://studme.org/405376/turizm/standarty_gostinichnoy_industrii?ysclid=lh7oxujmxn743095712

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какие стратегические методы менеджмента, обеспечивающие конкурентоспособность продукции Вы знаете?
2. Какие требования к качеству продукции необходимо обеспечить на этапе производства?
3. Какие требования предъявляют к аудиторам для проведения внутренних проверок?
4. Какие уровни документационного обеспечения должны присутствовать в системе качества?
5. Какие факторы влияют на продолжительность каждого этапа и расположение контрольных точек для проведения оценки результатов разработки?
6. Какие факторы определяют эффективность процесса обучения и подготовки кадров?
7. Какими методами можно проверить эффективность технических решений?
8. В каких отраслях необходимо внедрять стандарты OHSAS 18000.

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;

- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие стандартизации, сертификата и процедуры сертификации.	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Виды сертификации	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Текст лекции.

Нормативно-правовые и организационные основы стандартизации туристских услуг и средств размещения в РФ. Объекты и документы по стандартизации в сфере туризма и гостеприимства. Основные положения и структура ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

Стандартизация и сертификация туристских услуг

В соответствии со *Статьей 5 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (24.11.96 № 132-ФЗ, в ред. ФЗ от 05.02.2007 N 12-ФЗ)* стандартизация и классификация объектов туристской индустрии осуществляются в соответствии с законодательством РФ (регламентируются ФЗ «О техническом регулировании»).

ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения» определяет цель стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания – нормативно-техническое обеспечение уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг.

Основными задачами стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания согласно *ГОСТ 28681.0-90* является установление: номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов; прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания туристов и методов их контроля; прогрессивных требований к технологии и типовым технологическим процессам оказания туристских услуг; требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность и своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания; терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристских услуг, а также обеспечение координации деятельности туристских предприятий туристско-экскурсионного обслуживания с предприятиями других отраслей, участвующих в процессе оказания туристских услуг.

Объектами стандартизации определены туристские услуги и процессы туристского и экскурсионного обслуживания. Стандарты на услуги (в т.ч. туристские) устанавливают требования и методы их контроля для групп однородных услуг или для конкретной услуги в части состава, содержания и формы деятельности по оказанию помощи, принесения пользы потребителю услуги, а также требования к факторам, оказывающим существенное влияние на качество услуги (п. 7.4. ГОСТ Р 1.0-2004. «Стандартизация в РФ. Основные положения»).

Туристские услуги подгруппы и виды однородных услуг: Услуги туроператора по организации внутреннего туризма Услуги туроператора по организации выездного туризма Услуги туроператора по организации въездного туризма Услуги турагента
Отдельные услуги туроператора и турагента Услуги при самостоятельном туризме Экскурсионные услуги.

Национальные стандарты туристских услуг:

ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

Сертификация туристских услуг проводится по схеме 2.

По схеме 2 оценивают процесс выполнения работ (оказания услуг), проверяют (испытывают) результаты работ и услуг и контролируют процесс выполнения работ (оказания услуг) при инспекционном контроле.

В зависимости от сложности процесса оценивают: полноту и актуализацию документации, устанавливающей требования к процессу; оснащение необходимым оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям; метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и др. обеспечение; безопасность и стабильность процесса; профессиональную компетентность исполнителей работ и услуг, обслуживающего и производственного персонала.

Оценку соответствия сертифицируемых услуг осуществляет эксперт в соответствии с методикой, утвержденной органом по сертификации. Проверку характеристик сертифицируемых услуг проводят на базе заявителя (исполнителя услуг) с участием эксперта. Отношения в области предоставления гостиничных услуг регулируются *Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ* Данные правила содержат требования к информации об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, а также порядок предоставления услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Сертификация средств размещения, предназначенных для проживания туристов, проводится на соответствие требованиям ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

«Система классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденная приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 применяется на территории РФ взамен прекратившего действие с 1 августа 2006 г. межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.4-95 «Туристско - экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства РФ

Подтверждение соответствия – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов,

положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

схема подтверждения соответствия– перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям;

форма подтверждения соответствия– определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

оценка соответствия– прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту (*Статья 2 ФЗ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ в ред. ФЗ от 01.05.2007 N 65- ФЗ*)

Термин «сертификация» в переводе с латинского языка означает «сделано верно».

сертификация– форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

система сертификации– совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

орган по сертификации– юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

сертификат соответствия– документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

знак соответствия– обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. Основные понятия, определения и структура стандарта. Классификация туристских услуг. Общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Требования к информации о туре для потребителей.

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. Принят 16 ноября 2000 года. Устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. В стандарте отражены следующие термины: туризм, туризм внутренний, Т въездной, выездной, самостоятельный, турист, экскурсант, туроператор, турагент, тур, экскурсионная услуга, тур услуга, маршрут путешествия, направляющая сторона, принимающая сторона, договор с туристом, тур путевка, тур ваучер, программа путешествия, перевозчик, трансфер, аннуляция. Классификация туристских услуг по стандарту: услуги т.о по организации внутреннего туризма, по организации выездного туризма, въездного туризма, услуги турагента, отдельные услуги туроператора и турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги. Туры делят на: оздоровительные, познавательные, проф-деловые, спортивные, религиозные, туры с другими целями.

Общие требования к туристским услугам:

- должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов
- Формирование тура осуществляют исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста; - Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту;
- В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной;
- Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными

предпринимателями, оказывающими услуги. - Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором / турагентом. - При реализации тура туроператор / турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора. Требования к информации о туре для потребителей

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Требование к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	Наличие информации о: - средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; - условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); - условиях питания; - условиях трансфера; - программе тура; - экскурсионном обслуживании; - наличии гида, сопровождающего; - дополнительных услугах.
Памятка	Необходимая и достоверная информация о: правилах въезда в страну (место) временного пребывания; - условиях пребывания; - таможенных правилах; - обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; - состоянии окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; - опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; - особенностях путешествий; - курсе валют и порядке их обмена; - правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; - прочая полезная информация

- Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно - эпидемиологическими условиями. - Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности. Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа.

ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Основные понятия, определения и структура стандарта. Классификация средств размещения туристов. Общие требования к средствам размещения. Требования к услугам средств размещения. Требования безопасности. Требования охраны окружающей среды

ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

Стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов. Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения.

Основные понятия и определения: средства размещения туристов, турист, исполнитель услуги средств размещения, услуги средств размещения, условия обслуживания, качество обслуживания.

3.4. Услуги средств размещения - деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно - оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других) услуг.

3.5. Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и другие) - по ГОСТ Р 50646.

КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

Коллективные: гостиницы и аналогичны средства размещения: гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития. Специализированные средства размещения: санатории профилактории, лагеря труда и отдыха, туристские приюты, дом охотника и рыбака, конгресс-центры, кемпинги.

Индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома коттеджи, сдаваемые в наем.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ

- Общественные средства транспорта должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.
- Средства размещения должны иметь удобные подъезды с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.
- Прилегающая к средствам размещения территория должна быть благоустроена, хорошо освещена в вечернее время;
- Средства размещения должны иметь: освещение естественное и искусственное, холодное и горячее водоснабжение, отопление не ниже 18,5⁰, вентиляцию, телефонную связь, лифт по необходимости
- Минимальная площадь жилой комнаты - не менее 9 кв. м
- В жилой комнате должны быть: мебель, инвентарь и постельные принадлежности, занавеси, сеть радиовещания, осветительные приборы, замки в дверях.
- Санузел в номере должен быть оборудован умывальником, унитазом, ванной или душем
- Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Туристам, проживающим в коллективных средствах размещения, должен быть предоставлен минимальный ассортимент услуг: круглосуточный прием; услуги общественного питания или условия для самостоятельного приготовления пищи; ежедневная уборка жилой комнаты; смена постельного белья - не менее одного раза в неделю, смена полотенец - не менее одного раза в три дня; отправка, получение и доставка писем и телеграмм; хранение ценностей, багажа; медицинская помощь: вызов скорой помощи, пользование аптечкой; туристская информация.

- Специализированные средства размещения помимо оказания услуг размещения оказывают услуги оздоровительно - лечебного характера, санаторно - курортного обслуживания, туристские, спортивные и др., в соответствии со своей специализацией.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- В средствах размещения туристов любого вида должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества.
- Средства размещения должны располагаться в благоприятных экологических условиях.
- Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности
- В здании должны быть предусмотрены аварийные выходы
- В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях
- Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения
- В средствах размещения должны соблюдаться санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила;
- Допустимый уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям;
- Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении
- Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

- В средствах размещения должна быть предусмотрена система санитарной очистки и уборки территории
- Организация рациональной системы сбора, временного хранения, регулярного вывоза твердых и жидких бытовых отходов и уборки территории должна соответствовать требованиям СанПиН 42-128-4690.
- При функционировании средств размещения и оказании их услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.
- Средства размещения должны иметь экологический паспорт или заключение природоохранных служб, подтверждающих отсутствие вредных воздействий на окружающую среду.

ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. Основные понятия, определения и структура стандарта.

Настоящий стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Определения В настоящем стандарте использованы следующие термины: Туристская услуга, исполнитель туристской услуги, потребитель услуги, заказчик, разработчик, описание туристской услуги, тур, программа обслуживания туристов, тур маршрут, тур трасса, технологическая карта экскурсии, контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода.

Проектирование туристских услуг

- Основой для проектирования услуги является краткое описание туристской услуги
- Проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности: установление нормируемых характеристик услуги; установление технологии процесса обслуживания туристов; разработка технологической документации; определение методов контроля качества; анализ проекта; представление проекта на утверждение.
- Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и др.).
- Определение методов контроля качества. Проектирование контроля качества включает: определение ключевых моментов в процессе обслуживания существенно влияющих на характеристики услуги; определение методов корректировки характеристик услуги; определение методов оценки контролируемых характеристик.
- Анализ проекта является завершающим этапом проектирования.
- Утверждение проекта является завершающим этапом проектной разработки.
- Проектирование отдельных видов туристских услуг.

Проектирование услуги "Туристское путешествие".

Порядок проектирования услуги "Туристское путешествие" предусматривает два этапа: 1) проектирование каждого тура, включаемого в услугу "Туристское путешествие" в соответствии с программой обслуживания туристов; 2) проектирование услуги "Туристское путешествие" в целом.

Проектирование услуги "Туристский поход" предусматривает:

- проведение экспедиционного обследования района и маршрута туристского похода;
- подготовку проектов размещения и оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода;
- расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода;
- определение мер по безопасности услуги "Туристский поход".

Проектирование услуги "Экскурсия".

Проектирование услуги "Экскурсия" предусматривает определение:

- тематической направленности;

- объектов осмотра;
- продолжительности экскурсий;
- объема информации;
- формы перемещения по маршруту экскурсии;
- результатов социологического изучения предложений экскурсантов по условиям обслуживания.

Результатом проектирования услуги "Экскурсия" являются следующие технологические документы:

- технологическая карта экскурсии (Приложение Е);
- контрольный текст экскурсии;
- материалы "Портфеля экскурсовода";
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии (Приложение Ж).

ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. *Основные понятия, определения и структура стандарта.*

Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов (далее - туристов), методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг.

Стандарт предназначен для предприятий и всех организационно - правовых форм и граждан - предпринимателей (далее - туристских предприятий), оказывающих туристские услуги населению.

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны стандарты, устанавливающие требования к группам однородных туристских услуг.

Общие требования

- При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов;
- Снижение травматичности обеспечивается: защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.); использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);
- Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (спальных, питания, клубных и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно - гигиеническим требованиям.

Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается: выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия; рациональным проектированием трассы туристского маршрута; учетом погодных особенностей района; сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды; оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;

- Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов (Правил пожарной безопасности).
- Биологические факторы: Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается: соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания; применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов; использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т.ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);

Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией.

*Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693). **Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг***

Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

- Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы.
- Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
- Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.
- Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.
- Исполнитель - коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг,
- Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета,
- Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.
- Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.
- Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.
- Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.
- Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.
- Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора
- Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.
- Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

- Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

- Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Система классификации гостиниц и других средств размещения (от 15 июля 2005г. №1004-р). Основные положения. Организационная структура системы и функции её участников.

Общие положения

- Оценка соответствия гостиниц и других средств размещения установленным требованиям проводится органами по классификации гостиниц и других средств размещения

- Система является открытой для участия в ней организаций различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги гостиниц и других средств размещения и признающих и выполняющих ее правила.

- В Системе предусматривается свободный доступ к информации о ее правилах, участниках и результатах классификации для исполнителей и потребителей услуг гостиниц и других средств размещения и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма и пр.

- Объективность и достоверность оценки гостиниц и других средств размещения в Системе обеспечивается экспертами, аттестованными в порядке, установленном в Системе.

Организационная структура системы и функции её участников

Организационную структуру Системы образуют: Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма; ЦОС; Аттестационная комиссия; Комиссия по апелляциям; органы по классификации средств размещения; заявители - юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма утверждает решения Аттестационной комиссии об аттестации гостиниц и других средств размещения на категорию; создает Комиссию по апелляциям; осуществляет взаимодействие с зарубежными системами классификации средств размещения.

ЦОС - организация, осуществляющая следующие функции: формирование Аттестационной комиссии и утверждение документов Системы, в том числе по оплате работ в Системе; принятие заявок на проведение экспертной оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категории на территории страны; ведение единого Реестра Системы, организация публикаций официальной информации, предоставление сведений об объектах классификации; организация разработки методических документов Системы; В состав Аттестационной комиссии входят:

Аттестационная комиссия: формирует политику в области классификации гостиниц и других средств размещения; принимает решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения на категорию.

Органы по классификации: организуют проведение экспертной оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категории на территории страны на основе единой методологии и критериев; формируют экспертную комиссию из числа аттестованных в Системе экспертов в количестве до трех человек и назначают председателя экспертной комиссии; представляют документы по результатам экспертной оценки в ЦОС для принятия решения Аттестационной комиссии об аттестации гостиниц и других средств размещения на категорию; *Эксперты:* проводят оценку гостиниц и других средств размещения и документируют ее результаты; обеспечивают конфиденциальность полученной в ходе оценки информации.

Заявители - юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения: направляют заявку на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения в ЦОС; после получения сертификата категории получают право на применение Знака категории, а также использование "звезд" в оформлении документов и в рекламных целях; **Порядок проведения работ по классификации гостиниц согласно Системе классификации гостиниц и других**

средств размещения (от 21.07.2005 г). Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий

Порядок проведения работ по классификации

- Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа: первый этап - экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории; второй этап - аттестация гостиницы и другого средства размещения; третий этап - экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.
- Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится в следующем порядке: - получение от заявителя заявки на классификацию;
- проведение экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения и составление акта.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап - проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;

второй этап - проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап - проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап - проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом.

Система классификации горнолыжных трасс. Основные цели, организационная структура и функции участников системы классификации горнолыжных трасс. Требования для горнолыжных трасс. Шкала риска схода лавин.

Общие положения. Классификация горнолыжных трасс включает в себя проведение оценки их соответствия требованиям по безопасности, информационному обеспечению, сложности, доступу к соответствующему участку и предоставление дополнительных услуг на трассах, предусмотренных Системой классификации горнолыжных трасс (далее – Система).

II. Основные цели

Основными целями Системы являются: гармонизация критериев классификации горнолыжных трасс в Российской Федерации с существующей зарубежной практикой; обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания и качества услуг, предоставляемых на горнолыжных трассах; дифференциация горнолыжных трасс по категориям в зависимости от уровня сложности; обеспечение потребителя полной и достоверной информацией (в т.ч. о категории горнолыжной трассы), в целях предоставления возможности компетентного выбора горнолыжной трассы; содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки услуг, предоставляемых на горнолыжных трассах.

III. Организационная структура Системы и функции её участников

3.1 Организационную структуру Системы образуют:

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма;

Центральный орган Системы (далее – ЦОС);

Комиссия по оценке состояния горнолыжных трасс (далее – Комиссия);

Комиссия по апелляциям.

3.2. Функции Федерального органа исполнительной власти в сфере туризма: координирует работу по проведению классификации горнолыжных трасс; определяет ЦОС – организацию, уполномоченную на осуществление работ по проведению оценки состояния горнолыжных трасс; утверждает решения Комиссии;

выдает свидетельства о присвоении категории горнолыжным трассам; формирует Комиссию по апелляциям; утверждает решения о приостановлении и об аннулировании свидетельств о присвоении категории горнолыжных трасс.

3.3. Функции ЦОС: осуществляет методическое руководство Системой; организует разработку и утверждение документов, регламентирующих порядок проведения работ по классификации горнолыжных трасс;

утверждает состав Комиссии; разрабатывает и утверждает положение о Комиссии;

принимает заявки на проведение классификации горнолыжных трасс; рассматривает заявки и принимает решение о принятии заявки на проведение классификации горнолыжных трасс;

3.4. Функции Комиссии: принимает решения о соответствии горнолыжных трасс, установленной в Системе категории; готовит предложения о приостановлении и об аннулировании действия свидетельств о присвоении категории горнолыжным трассам.

3.5. Комиссия по апелляциям формируется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма с привлечением представителей организаций туристской индустрии и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма. Комиссия по апелляциям собирается по мере необходимости. Апелляции по вопросам, связанным с классификацией горнолыжных трасс, рассматриваются в порядке, установленном настоящей Системой.

ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ГОРНОЛЫЖНЫХ ТРАСС

Зеленая(для начинающих

Синяя (легкая)

Красная (среднего уровня)

Черная (высокого уровня)

Шкала риска схода лавин

Степень риска	Устойчивость снежного покрова	Вероятность лавинообразования
1. Слабый	Снежный покров устойчив на большинстве склонов	Спровоцированное людьми лавинообразование возможно только на редких крутых склонах*, главным образом, при сильной нагрузке*** от лыжников. Только одинокие осы или маленькие лавины могут образовываться без участия человека.
2. Ограниченный	Снежный покров на некоторых**, достаточно крутых склонах умеренно и слабо устойчив. На других склонах снежный покров устойчив.	Спровоцированное людьми лавинообразование возможно при сильной нагрузке от лыжников*** и на некоторых склонах, зафиксированных в специальных бюллетенях. Широкий сход естественных лавин не ожидается.
3. Средний	Снежный покров на многих достаточно крутых склонах** слабо устойчив.	Спровоцированное людьми лавинообразование возможно иногда даже при слабой нагрузке от лыжников и на многих склонах, особенно на тех, которые зафиксированы в специальных бюллетенях. В некоторых случаях возможно образование естественных средних и иногда довольно крупных лавин.
4. Высокий	Снежный покров неустойчив на большинстве** довольно крутых склонов.	Спровоцированное людьми лавинообразование возможно даже при слабой нагрузке*** от лыжников на многочисленных достаточно крутых склонах. В

		некоторых случаях можно ожидать многочисленное образование естественных средних и иногда крупных лавин.
5. Очень высокий	Общая неустойчивость снежного покрова.	Многочисленные крупные лавины образуются без участия человека даже на территориях с некрутыми склонами.

Система классификации пляжей. Основные положения системы. Требования к пляжам на соответствие категории.

I. Общие положения Классификация пляжей включает в себя проведение оценки их соответствия требованиям по безопасности, информационному обеспечению и предоставлению дополнительных услуг на пляжах (приложение №1), присвоение пляжам соответствующих категорий, предусмотренных Системой классификации пляжей (далее – Система).

Порядок проведения работ по классификации пляжей

Классификация пляжей проводится в 2 этапа: экспертная оценка соответствия пляжей установленным в Системе требованиям; присвоение пляжам соответствующей категории по результатам экспертной оценки.

Экспертная оценка соответствия пляжей включает в себя проверку соответствия пляжей требованиям, установленным в Системе.

Экспертная оценка соответствия пляжей проводится в следующем порядке: получение по инициативе заявителя заявки на проведение классификации пляжей; проведение оценки пляжей установленным в Системе требованиям и составление акта.

После подачи заявки юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, являющимся собственником, арендатором пляжей и осуществляющим владение и их пользование (далее – владелец). ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ по проведению классификации пляжей.

После заключения договора на проведение классификации пляжа, ЦОС направляет экспертов для проведения работ по оценке соответствия пляжа минимальным требованиям, установленным в Системе;

Результаты работы экспертов оформляются актом в 3-х экземплярах.

В случае отказа в классификации пляжа Комиссия готовит соответствующее решение и направляет его в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма на утверждение. Не позднее 30 дней со дня утверждения решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю.

Контроль за соответствием пляжей, прошедших процедуру классификации, соответствующей категории осуществляет ЦОС.

Термины, определения и основные положения ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (с изм. на 17 января 2007 года).

В настоящем Федеральном законе используются следующие основные понятия: туризм, туристская деятельность, туризма внутренний, выездной, въездной, международный, социальный, самодеятельный, турист, тур ресурсы, тур индустрия, тур продукт, туроператорская турагентская деятельность, формирование тур продукта, продвижение турпродукта, реализация турпродукта, экскурсовод, гид-переводчик, инструктор-проводник, тур путевка.

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какова последовательность работ по подготовке производства к выпуску новой продукции?
2. Качество – всемирное поле для соперничества.
3. Качество как объект управления.
4. Качество как экономическая категория.
5. Критерии затрат на качество.

6. Международный опыт в сертификации.
7. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
8. Какие стратегии развития гостиничных сетей можно назвать? В чем их особенности?

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности построения СМК туристских предприятий	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Политика в области качества туристского предприятия	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Состав документов СМК	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

Текст лекции.

Теоретические основы системы менеджмента качества

СМК - это система, созданная на предприятии для постоянного формирования политики и целей в области качества, а так же для достижения этих целей с целью постоянного улучшения качества выпускаемой продукции или оказываемых услуг.

СМК призвана обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и «настраивать» это качество на ожидания потребителей (заказчиков). При этом ее главная задача - не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг).

Причиной брака всегда являются неправильные действия. А для того, чтобы их избежать, необходимо формализовать (описать) правильные действия для создания качественной продукции или услуг, разработать инструкции по выполнению правильных действий и контролировать эти действия.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

СМК является частью системы менеджмента организации, направленной на удовлетворение потребностей, ожиданий и требований заинтересованных сторон для достижения результатов в соответствии с целями в области качества. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной труда и безопасностью. Различные части системы менеджмента организации могут интегрированы вместе с системой менеджмента качества в единую систему менеджмента, использующие общие элементы. Это может облегчить планирование, выделение ресурсов, определение дополнительных целей и оценку общей эффективности организации. Система менеджмента организации может быть оценена на соответствие собственным требованиям организации. Она может быть также проверена на соответствие требованиям международных стандартов, таких, как ИСО 9001, ИСО 14001. Эти аудиты (проверки) могут проводиться отдельно или совместно.

Системы менеджмента качества содействуют организациям в повышении удовлетворённости потребителей и становятся социальной необходимостью.

Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания отражаются в технических условиях на продукцию и считаются требованиями потребителей. Требования устанавливаются потребителем в контракте или определяются самой организацией. В любом случае приемлемая ценность продукции, в конечном счете, устанавливается потребителем.

Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, организации также испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, из-за чего они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и технологические процессы.

Системный подход к менеджменту качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей. СМК может быть основой постоянного увеличения вероятности повышения удовлетворенности, как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Она дает уверенность самой организации потребителям в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую потребностям.

Обоснование необходимости систем менеджмента качества преимущественно сосредоточено в выявлении общественной потребности, потребности и ожиданий заинтересованных сторон.

СМК как система состоит из следующих элементов: организация, процессы, документы и ресурсы.

По определению ИСО, организация - это группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. Другими словами, под организацией понимается совокупность элементов организационно-штатной структуры,

связанных с качеством, правила их взаимодействия, а так же персонал, отвечающий за качество.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности, преобразующие «входы» и «выходы». При этом «входами» процесса обычно являются «выходы» других процессов. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются с целью добавления ценности (от «входа» к «выходу»).

Важное значение в СМК имеет понятие процедуры. Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса. Таким образом, процедурой можно назвать процесс (или совокупность процессов); с другой стороны - это документ, формализующий правильный способ выполнения процесса.

Документ - информация (значимые данные), размещенная на соответствующем носителе. С документами системы качества должны быть связаны другие организационно-распорядительные документы предприятия, например «Положения о подразделениях» и «Должностные инструкции».

К основным документам СМК относятся:

- приказы и положения по предприятию, относящиеся к СМК («О совершенствовании системы качества», «О представителе руководства», «О руководителе проекта», «О службе системы качества»);
- политика в области качества - основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством;
- процедуры системы качества;
- руководство по качеству - документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества;
- рабочие инструкции, связанные с качеством;
- контрольные инструкции, связанные с качеством.

СМК повышает прозрачность предприятия в части его организационной структуры, бизнес-процессов и функций. При разработке процедур, представляющих собой алгоритм деятельности, связанной с качеством, определяются или уточняются и организационная структура (как обязательства, полномочия и взаимоотношения), и бизнес-процессы и функции. Необходимо отметить, что это не относится к финансовой прозрачности, так как СМК не затрагивает финансовую деятельность предприятия.

Управляемость предприятия улучшается в связи с тем, что при проектировании СМК строго распределяется ответственность за выполнение процедур. В большинстве процедур предусмотрено ведение записей (отчетов), о качестве, которые формируют ответственные лица после выполнения установленных действий. В процессе создания СМК пересматриваются положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции. Это так же повышает управляемость предприятия.

Развитие предприятия обусловлено несколькими факторами. К ним относятся повышение компетентности (обязательность подготовки) персонала, его вовлечение в процесс создания системы, повышение эффективности производства за счет устранения лишних функций и снижения доли некачественной продукции, концентрация усилий на существенном, а так же улучшение отношений с потребителями и поставщиками. Наиболее явно сертификация и эффективное функционирование СМК влияют на конкурентоспособность предприятия. Наличие сертификата значительно поднимает авторитет предприятия, его торговой марки. Это позволяет изменить ценовую политику предприятия (заведомо качественная продукция должна стоить дороже). Наличие сертификата увеличивает вероятность успеха при участии в конкурсах и тендерах. В некоторых случаях оно даже является обязательным условием конкурса и тендера.

Один из шагов на пути улучшения менеджмента -- внедрение СМК, соответствующей требованиям стандартов ИСО серии 9000:2000. Сформулированные в них принципы менеджмента и критерии качества вобрали в себя основной опыт международного сообщества

по созданию конкурентоспособного бизнеса. Нам осталось всего лишь внедрить эти стандарты таким образом, чтобы они эффективно работали на наших предприятиях.

СМК представляет собой модель менеджмента многочисленных взаимосвязанных, взаимодействующих, динамичных видов деятельности (процессов), осуществляемых организацией (рис. 1.). Предназначена она для постоянного улучшения деятельности, а следовательно, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках.

Модель системы менеджмента качества



Рис. 1. Модель системы менеджмента качества

В версии стандартов ИСО серии 9000 и сделан акцент на процессный подход к организации и управлению работами, главная цель которого -- избавиться от разобщенности, неэффективности и внутренних конфликтов, присущих многим функциональным иерархическим организациям. В соответствии с этим подходом для управления организацией целесообразно оперировать системой из четырех групп показателей: удовлетворенность персонала; результативность и эффективность внутренних бизнес-процессов; удовлетворенность потребителей; финансовые результаты. Последние -- это только «вершина айсберга», его надводная часть. Обеспечивает получение желаемых финансовых результатов только удовлетворенный персонал посредством оптимизированных процессов, направленных на удовлетворение потребителя! Выход результативных и эффективных процессов -- продукция или услуга того качества, за которое организации платят ее потребители. Все перечисленные показатели взаимосвязаны.

Такой подход дает руководителям возможность сконцентрировать усилия всех подразделений организации на выработке стратегий, направленных на достижение долгосрочных результатов. При этом цели всех четырех групп показателей взаимосвязаны с долгосрочными финансовыми результатами. Задачи подразделений, команд и сотрудников соответствуют стратегическим задачам организации. Распределение ресурсов, стратегические инициативы и годовые бюджеты подчинены стратегии, а совещания по подведению итогов дают возможность установить четкую обратную связь и получить достоверную текущую информацию о ходе реализации стратегии. Для достижения целей надо, чтобы все работники организации действовали как один слаженный организм. Этого можно достичь, существенно улучшив качество менеджмента, основанного на уважении личности и мотивации, ориентированной на природу человека, знания и информацию.

Таким образом, СМК призвана обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и «настраивать» это качество на ожидания потребителей (заказчиков). При этом ее главная задача - не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг).

И именно СМК будет объединять одинаковые процедуры для разных процессов в единую систему управления организацией. Вот почему действительно работающая СМК выполняет в любой организации роль интегратора (объединителя).

С другой стороны, отсюда вытекает, что СМК -- вовсе не «довесок» к традиционной системе управления, а просто способ создания хорошей системы управления предприятием.

Источник:

https://studwood.net/769086/menedzhment/sistema_menedzhmenta_kachestva_suschnost_soderzhaniye?ysclid=lh7ojd2hhe704231482

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Методы административные и экономические к управлению качеством.
2. На каком этапе проектирования качества продукции надо проводить корректирующие мероприятия?
3. Назовите основные критерии выбора объектов комплексной стандартизации?
4. Назовите основные статистические методы оценки качества продукции?
5. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
6. Нормативные требования и рекомендации к системам менеджмента безопасности труда и охраны здоровья.
7. Нормативные требования и рекомендации к системам менеджмента безопасности продукции.

1. Учебная дисциплина. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА

2. Тема лекционного занятия.

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Планирование контроля качества туристской услуги	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия
2.	Планирование обеспечения качества	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Состав документов для сертификации	Информационная лекция

	СМК	Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	-----	---

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

1. Тема лекционного занятия. Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Текст лекции.

Стандартизация — это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

Цель стандартизации — достижение оптимальной степени упорядочения в той или иной области посредством широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых или потенциальных задач. Цели стандартизации можно разделить на общие и узкие.

Общие цели вытекают прежде всего из содержания понятия. Конкретизация общих целей связана с выполнением тех требований стандартов, которые являются обязательными. К ним относятся разработка норм, требований, правил, обеспечивающих: безопасность услуг для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества, качество услуг в соответствии с уровнем развития научно-технического прогресса, экономии всех видов ресурсов, безопасность хозяйственных объектов, связанная с предотвращением возникновения различных катастроф (природного и техногенного характера) и чрезвычайных ситуаций и т.д. Узкие (конкретные) цели стандартизации относятся к определенной области деятельности, сфере услуг в целом, тому или иному предприятию в отдельности, конкретной услуге и т.д.

Стандартизация связана с такими понятиями, как объект (предмет) стандартизации и область стандартизации.

Объект стандартизации — услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т.п. Стандартизация может касаться либо объекта в целом, либо его отдельных составляющих (характеристик).

Область стандартизации — совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации. Например, гостиничная индустрия является областью стандартизации, а объектами стандартизации могут быть конкретные гостиничные услуги: услуги по оформлению и размещению гостей, услуги горничной по уборке номеров, услуги питания и т.д.

Стандартизация осуществляется на разных уровнях. Уровень стандартизации различается в зависимости от того, участники какого географического, экономического, политического региона мира принимают стандарт. В зависимости от уровня, на котором осуществляется стандартизация, различают:

- международную стандартизацию — деятельность, открытую для соответствующих органов любой страны;
- региональную стандартизацию — деятельность, открытую только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона мира;
- национальную стандартизацию — стандартизацию в одном конкретном государстве. В свою очередь национальная стандартизация может осуществляться на разных уровнях: на

государственном, отраслевом, в том или ином секторе экономики, на уровне ассоциаций, объединений, предприятий.

Международная и региональная стандартизация осуществляется специалистами стран, представленных в соответствующих международных и региональных организациях.

В процессе стандартизации вырабатываются нормы, правила, требования, характеристики, касающиеся объекта стандартизации, которые оформляются в виде нормативного документа. Разновидности нормативных документов рекомендованы Руководством 2 ИСО/МЭК, составленным международной организацией по стандартизации (ИСО). Это стандарты, документы технических условий, своды правил, регламенты.

Стандарт — это нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. В стандарте устанавливаются для всеобщего и многократного использования общие принципы, правила, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Стандарт должен быть основан на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлен на достижение оптимальной пользы для общества.

Руководство 2 ИСО/МЭК, обобщая международный опыт стандартизации, представляет следующие возможные виды стандартов:

- *основополагающий стандарт* имеет широкую область распространения или содержит общие положения для определенной области. Основополагающий стандарт может применяться непосредственно в качестве стандарта или служить основой для других стандартов;
- *терминологический стандарт* распространяется на термины, к которым, как правило, даются определения, а в некоторых случаях — примечания, иллюстрации и т.д. Например, стандартизованными могут быть следующие термины: гостиничная услуга, услуга общественного питания, гостиница, ресторан, кафе, бар и т.д.;
- *стандарт методов испытаний* устанавливает методики, правила, процедуры различных испытаний и сопряженных с ним действий;
- *стандарт на услугу, процесс, продукцию* устанавливает требования, которым должны удовлетворять услуга, процесс, продукция, с тем чтобы обеспечить их соответствие назначению;
- *стандарт на совместимость* устанавливает требования, касающиеся совместимости продукции или систем в местах их сочленения;
- *стандарт с открытыми значениями, неидентифицирующий стандарт* содержит перечень характеристик, для которых должны быть указаны значения или другие данные для конкретизации услуги или процесса. Как правило, такие данные конкретизируются в договорных отношениях производителем либо потребителем

Документ технических условий устанавливает технические требования, которым должна удовлетворять услуга (продукция, процесс). В документе технических условий должны быть указаны, в случае необходимости, процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования.

Свод правил — документ, рекомендуемый технические правила или процедуры проектирования, изготовления, обслуживания, эксплуатации.

Регламент — документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Развитие международной торговли и международного сотрудничества во всех областях человеческой деятельности объективно привело к необходимости согласования (гармонизации) национальных стандартов, разработке и широкому применению международных стандартов. Мировой опыт управления качеством сконцентрирован в пакете международных стандартов ИСО 9000— 9004, принятых в марте 1987 года и обновленных в 1994 году. В своем классическом варианте стандарты ИСО серии 9000 были разработаны для промышленности, однако общая философия систем качества, изложенная в них, универсальна. Поэтому в настоящее время предприятия и организации самых различных сфер деятельности

стали активно использовать эту методологию. Следует отметить, что за рубежом тысячи гостиниц и ресторанов сертифицируют свои системы качества в национальных и международных системах сертификации, что дает им значительные преимущества в конкурентной борьбе. Примеры сертификации систем качества на гостиничных предприятиях имеются в Российской Федерации. Определенным достижением мирового опыта в управлении качеством услуг можно считать принятие ИСО международного стандарта ИСО 9004-2 "Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам".

Сертификация

Слово "сертификация" в переводе с латинского языка означает "сделано верно". Для того чтобы убедиться, что услуга "оказана верно", необходимо знать, каким требованиям она должна соответствовать и каким образом возможно получить достоверные доказательства этого соответствия. Общеизвестным способом такого доказательства служит сертификация соответствия.

Сертификация — процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям. Под третьей стороной понимается лицо или орган, признанный независимым ни от производителя услуг (первой стороны), ни от их потребителя (второй стороны).

Процедуры, правила, испытания и другие действия, которые можно рассматривать как составляющие самого процесса сертификации, могут быть различными в зависимости от ряда факторов. Среди них — законодательство, касающееся стандартизации, качества и непосредственно сертификации, особенности объекта сертификации, что в свою очередь определяет выбор метода проведения исследований и т.д. Другими словами, доказательство соответствия производится по той или иной системе сертификации. В соответствии с Руководством 2 ИСО/МЭК — это система, которая осуществляет сертификацию по собственным правилам, касающимся как процедуры, так и управления.

В общем виде *систему сертификации* составляют:

- центральный орган, который управляет системой, проводит надзор за ее деятельностью и может передавать право на проведение сертификации другим органам;
- правила и порядок проведения сертификации;
- нормативные документы, на соответствие которым осуществляется сертификация;
- процедуры (схемы) сертификации;
- порядок инспекционного контроля.

Сертификацию услуг осуществляют органы по сертификации, аккредитованные в центральном (национальном) органе. Функции органа по сертификации услуг могут выполнять предприятия и организации, отвечающие требованиям независимости и компетентности и имеющие не менее двух экспертов-аудиторов.

Системы сертификации могут действовать на национальном, региональном и международном уровнях. Если система сертификации занимается доказательством соответствия определенного вида услуг, — это система сертификации однородных услуг, которая в своей практике применяет стандарты, правила и процедуру, относящиеся именно к данным услугам. Сертификация может носить обязательный и добровольный характер.

Обязательная сертификация осуществляется на основании законов и законодательных положений и обеспечивает доказательство соответствия услуг гостеприимства требованиям технических регламентов, обязательным требованиям стандартов. Обязательные требования относятся к безопасности, охране здоровья людей и окружающей среды.

Обязательная сертификация введена законами "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг". Для осуществления обязательной сертификации создаются системы обязательной сертификации. Номенклатура объектов обязательной сертификации устанавливается на государственном уровне управления. Так, в частности, в перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный постановлением правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 года № 1013, включены услуги гостиниц и прочих

мест проживания (код группы — 04); услуги по предоставлению мест проживания (06); услуги питания, услуги по изготовлению кулинарной продукции, услуги по реализации кулинарной продукции (12).

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях между заявителем и органом по сертификации в системах добровольной сертификации. Решение о добровольной сертификации обычно связано с проблемами конкурентоспособности услуг, продвижением услуг на рынок (особенно зарубежный), предпочтениями покупателей, все больше ориентирующихся в своем выборе на сертифицированные услуги. При сертификации услуг используются схемы, представленные в таблице 5.1.

Таблица 5.1

Возможные схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка мастерства исполнения	Оценка процесса предоставления услуги	Аттестация предприятия	Сертификация систем качества	Выборочная проверка результатов услуги	Инспекционный контроль
1	X				X	Проверка результата услуги
2	X					Социологическая оценка результатов услуги
3		X			X	Контроль стабильности процесса
4		X				Проверка результата услуги
5			X			То же
6				X		Контроль стабильности функционирования

Наиболее распространенным примером добровольной сертификации в индустрии гостеприимства является сертификация предприятий на соответствие требованиям определенной категории по действующей классификации (см. главу 1).

Вехой в развитии добровольной сертификации гостиниц можно считать 1989 год, когда ВТО разработала проект "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов", одобренный региональными комиссиями (Мадрид, ВТО, 1989, 30. XI).

Добровольная сертификация проводится органами по сертификации по договорным ценам и только после получения обязательного сертификата безопасности.

Порядок проведения сертификации услуг включает:

- 1) подачу заявки на сертификацию;
- 2) принятие решения по заявке, в том числе выбор схемы сертификации;
- 3) разработку методики проведения проверки;
- 4) проведение сертификационной проверки;
- 5) выдачу сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия, заключение договора на проведение инспекционного контроля за соответствием;
- 6) осуществление инспекционного контроля за соответствием сертифицированной услуги требованиям нормативных документов.

Инспекционный контроль осуществляется органом, выдавшим сертификат, в течение всего срока действия сертификата, но не реже одного раза в год, в форме периодических и внеплановых проверок. Результаты инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов контроля и заключение о возможности сохранения действия выданного сертификата. Акт хранится в органе по сертификации, а его копии направляются исполнителю услуг и организациям, принимавшим участие в инспекционном контроле.

В случае выявления нарушений действие сертификата может быть приостановлено либо прекращено.

Источник: <https://studfile.net/preview/10073179/page:41/>

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Как менялось отношение к стандартизации и сертификации?
2. Приведите отраслевые примеры стандартизации и сертификации
3. Как по вашему мнению: нужна, необходима и вообще целесообразна ли сертификация и стандартизация услуг?
4. В чем разница между стандартизацией продуктов (товаров) и услуг
5. Какие вы видите сложности, связанные с процессами сертификации и стандартизации?

**Приложение № 2 к методическим материалам
по дисциплине (модулю). Конспекты
практических (семинарских) занятий по
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Различные подходы к содержанию понятия «качество».	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Отличается ли процедура аудита качества системы, процесса, продукта?
2. Охарактеризуйте основные принципы менеджмента качества.
3. Охарактеризуйте особенности метрологического обеспечения производства продукции
4. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
5. Чем отличается оценка качества продукции у потребителя и продавца?
6. Чем различаются понятия самооценка, инспекция качества, внутренний аудит качества?
7. Что влияет на управленческое решение при формировании потребительского качества продукции?
8. Что означает конкурентоспособность качества продукции?

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Инструменты управления качеством.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

9. Основные подходы к менеджменту качества.
10. Особенности управления качеством проекта.
11. Российский и международный подход к управлению качеством

12. Системный подход к управлению качеством.
13. Статистическое регулирование процессов.
14. Суть концепций управления качеством Каору Исикава. Диаграмма Исикавы, Джозефа Джурана, Арманда Фейгенбаума, Филиппа Кросби, Майкла Хаммера и Джеймса Чампи.
15. Суть концепций управления качеством Фредерика Уинслоу Тейлора, Анри Файоля, Макса Вебера, Уолтора Шухарта.
16. Суть Тотального управления качеством (TQM).
17. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
18. Эффективно ли налаживать долгосрочные отношения с поставщиками?
19. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
20. Японский метод управления качеством.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем раздела 1:

1. Основные методы управления качеством деятельности туристских предприятий. Классификация методов управления качеством.
2. Измерение показателей качества и конкурентоспособности туристских услуг
3. Простые инструменты управления качеством.
4. Диаграмма Исикавы.
5. Диаграмма Парето.
6. Контрольные листки.
7. Карты Шухарта.
8. Гистограмма.
9. Стратификация.
10. Диаграмма разброса.
11. Функциональные инструменты управления качеством.
12. Концепция «6 сигм».
13. Концепция «ZD».
14. Концепция «кайдзен».
15. Порядок проведения ABC анализа.
16. Принцип Парето и особенности его применения в индустрии гостеприимства.
17. Управление социальной ответственностью.
18. Принципы TQM.
19. Концепция TQM.
20. Управление качеством на основе принципов ХАССП.
21. Система экологического менеджмента.
22. Принципы построения дома качества
23. Развертывание функции качества на предприятии туризма
24. Построение диаграммы Парето
25. ХУЗанализ. Порядок проведения

Методические рекомендации по подготовке к реферату см в разделе 2

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

Примеры тестовых заданий:

(??) Может ли уровень качества быть постоянным?

(?) да, может

(!) нет, не может

- (?)да, может, но только в том случае, если достигнуты высокие результаты в управлении качеством
- (??)Вопросы стандартизации качества актуальны на этапе:
- (?)оказания услуги
- (?)проектирования услуги
- (?)пост продажного обслуживания
- (!) все ответы верны
- (??)Ценность услуги для потребителя определяется
- (!) качеством услуги
- (?)востребованностью услуги
- (?)платежеспособностью потребителя
- (?)все ответы верны
- (??)Понимание качества одинаково у:
- (?)американцев и японцев
- (?)русских и немцев
- (?)у всех народов и национальностей
- (!) у всех народов разное
- (??)Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики
- (!) З. Бжежинский
- (?)А. Маслоу
- (?)З. Фрейд
- (!) Д. Белл
- (??)Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества
- (!) М. Портер
- (!) Э. Деминг
- (?)З. Бжежинский
- (?)все указанные ученые
- (??)Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран
- (?)страна-мировое производство
- (?)страна поставщик природных ресурсов
- (!) страна – кредитор
- (?)страна – элита
- (??)Принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для
- (?)США
- (?)России
- (?)Китая
- (!) Японии
- (??)Международная организация по стандартизации основана в
- (?)2000 году
- (?)1991 году
- (?)1900 году
- (!) 1946 году
- (??)Российская Федерация
- (!) является членом ИСО
- (?)не является членом ИСО
- (?)подала заявку на членство в ИСО
- (?)вышла из ИСО

Методические рекомендации по подготовке к тестированию см в разделе 2

ЗАДАНИЯ К ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие стандарта. Виды стандартов (классификация)	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Росстандарт: функции и задачи; история деятельности	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
2. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
3. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
4. Причины разработки серии стандартов OHSAS 18000. На предприятиях
5. Развитие технологий и понятия качества.
6. Раскройте содержание требований к системе менеджмента социальной ответственности (SA 8000).

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие стандартизации, сертификата и процедуры сертификации	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Виды сертификации	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Роль документации в системе управления качеством.
2. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
3. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
4. Сущность и содержание сертификации.
5. Сформулируйте общие требования к проектированию интегрированной системы менеджмента для предприятия.
6. Управление затратами на обеспечение качества.
7. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
8. Учет требований стандартов социальной ответственности, информационной безопасности и отраслевых стандартов.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем раздела 2:

Разработка основных положений кодекса поведения для предприятия туризма (гостиничного предприятия) по заданным параметрам

Разработка основных скриптов для предприятия туризма (гостиничного предприятия) по заданным параметрам

Разработка СОП для предприятия туризма (гостиничного предприятия) по заданным параметрам

Методические рекомендации по подготовке практическому занятию см в разделе 2

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование

Примеры тестовых заданий:

- (??)Локальные стандарты – это стандарты
 - (?)отдельных государств
 - (!)отдельных предприятий
 - (?)отдельных отраслей экономики
 - (?)отдельных регионов
 - (??)Сертификация является
 - (!)подтверждением стандарту
 - (!)подтверждением качества продукции и услуги
 - (?)обязательной процедурой для продукции государственных предприятий
 - (?)все ответы верны
 - (??)Кружки качества появились в
 - (?)Британии
 - (?)России
 - (!)Японии
 - (?)США
 - (??)При управлении качеством главным является
 - (?)управление качеством услуг
 - (?)управление качеством обслуживания
 - (!)оба ответа верны
 - (??)Наибольшим доверием у потребителей пользуется
 - (?)само сертификация
 - (!)независимая экспертная оценка
 - (?)не имеет значения, главное наличие сертификата
 - (??)Национальные стандарты могут не соответствовать мировым
 - (!)утверждение верно
 - (?)утверждение неверно
 - (?)не имеет значения
 - (?)все ответы верны
 - (??)Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах
- это
- (?)ОКВЭД
 - (?)ОКУН
 - (!)ОКОК
 - (?)ГОСТ
 - (??)Актуальный Закон ФЗ «О стандартизации» был принят в РФ в
 - (?)2001 году
 - (!)2015 году
 - (?)2000 году
 - (?)1999 году
 - (??)Общероссийский классификатор управленческой документации утвержден и
- действует с
- (!)1993 года

- (?)1991 года
- (?)2001 года
- (?)2014 года
- (??)Первая редакция закона «О защите прав потребителей» принята в
- (!)1991 году
- (?)1992 году
- (?)1993 году
- (?)2001 году
- (??)Классификация – это ...
- (?)параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества
- (?)последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества
- (?)присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов
- (!)разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами
- (??)Измерение – это...
- (?)определение искомого параметра с помощью органов чувств, номограмм или любым другим путем
- (!)совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины, позволяющего сопоставить измеряемую величину с ее единицей и получить значение величины
- (?)применение технических средств в процессе проведения лабораторных исследований
- (?)процесс сравнения двух величин, процесс, явлений и т. д.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию см в разделе 2

ЗАДАНИЯ К ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности построения СМК туристских предприятий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Политика в области качества туристского предприятия	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Состав документов СМК	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Планирование работ и документирование ИСМ
2. Подсистемы ИСМ и их взаимодействие.
3. Подходы к проектированию и внедрению ИСМ.
4. Подходы к управлению качеством (TQM, Бережливое производство, сигм).
5. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
6. Понятие, назначение и преимущества интегрированных систем менеджмента (ИСМ).

1. Учебная дисциплина. Менеджмент качества услуг на предприятии туризма и гостеприимства

2. Тема практического (семинарского) занятия -

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

- получение обучающимся основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
- изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- получение прикладных знаний в сфере стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства;
- формирование теоретических знаний и практических навыков в области разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Планирование контроля качества туристской услуги	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Планирование обеспечения качества	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Состав документов для сертификации СМК	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Вопросы к обсуждению:

1. Нормативные требования и рекомендации к системам менеджмента качества.
2. Нормативные требования и рекомендации к системам экологического менеджмента.
3. Объективные факторы стабильного повышения качества.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
6. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
7. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
8. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
9. Правовые основы сертификации продукции и услуг.

ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 3:

- 1) Особенности построения СМК туристских предприятий. В данной задаче выявляются особенности построения СМК конкретного туристского предприятия. Если в данном предприятии СМК не существует, разрабатывается комплекс предложений по ее формированию.
- 2) Разработка основных внутренних документов СМК. В данном разделе определяется перечень документов для СМК конкретного предприятия индустрии туризма. Разрабатываются предложения по политике качества.
- 3) Сертификация СМК туристского предприятия. Разработка последовательности действий при сертификации СМК предприятия индустрии туризма и гостеприимства.
- 4) Оценка эффективности СМК туристского предприятия. Анализ показателей деятельности до и после внедрения СМК.

Методические рекомендации по подготовке практическому занятию см в разделе 2

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля –

Компьютерное тестирование

Примеры тестовых заданий:

- (??)Свод правил – это документ, который используется в целях
- (?)замены существующих национальных стандартов
- (!)обеспечения соблюдения требований технических регламентов
- (?)установления обязательных требований к продукции
- (?)конкретизации отдельных положений соответствующего по назначению основополагающего национального стандарта
- (??)Свод правил – это документ, утвержденный
- (?)Росстандартом
- (!)соответствующим Федеральным органом исполнительной власти
- (?)Правительством РФ
- (?)руководителем организации
- (?)Межрегиональным территориальным управлением
- (??)Общероссийские классификаторы утверждает
- (!)Федеральный орган исполнительной власти
- (?)Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- (?)Правительство РФ
- (?)«Стандартинформ»
- (??)Общероссийский классификатор – это документ, в котором содержатся
- (?)организационно-методические положения по обмену информацией, которые необходимо выполнить
- (?)наименования и коды классификационных группировок
- (!)правила выполнения работ по классификации технико-экономической и социальной информации
- (??)Общероссийский классификатор – это документ, который
- (?)используется для установления обязательных требований к продукции
- (?)используется при межведомственном обмене информацией
- (?)является документом добровольного применения
- (!)является обязательным для применения в государственных информационных системах
- (?)определяет порядок проведения работ по стандартизации и оформления результатов таких работ
- (??)Нормативный документ, устанавливающий правила, рекомендации или характеристики различных видов деятельности или их результатов для добровольного многократного использования, называется
- (?)правилами стандартизации
- (!)рекомендациями по стандартизации
- (?)стандартом

- (?)сводом правил
- (?)техническими условиями
- (??)Правила стандартизации – это документ, который используется
- (?)для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми
- (!)для конкретизации отдельных положений соответствующего основополагающего национального стандарта
- (?)для замены существующих национальных стандартов
- (?)в случае нецелесообразности разработки организационно-методического национального стандарта
- (?)для установления добровольных требований к продукции
- (??)Рекомендации по стандартизации – это документ,.....
- (?)предназначенный для установления добровольных требований к продукции
- (!)используемый для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми
- (?)который применяется при межведомственном обмене информацией
- (?)содержащий советы организационно-методического характера
- (??)Технические условия на продукцию разрабатывает
- (?)Росстандарт
- (!)предприятие, производящее продукцию
- (?)Ростехрегулирование
- (?)ВНИИСтандарт
- (??)Участниками работ по стандартизации являются
- (?)Органы по сертификации
- (?)Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- (?)Испытательные лаборатории
- (!)Технические комитеты по стандартизации
- (?)Федеральная служба по аккредитации
- (??)Обязательный для выполнения нормативный документ в области стандартизации – это...
- (?)свод правил
- (!)регламент
- (?)стандарт предприятия
- (?)государственный стандарт
- (??)Срок действия стандарта как правило...
- (?)устанавливается приблизительно
- (?)строго устанавливается
- (?)устанавливается в соответствии с действующими правилами
- (!)не устанавливается
- (??)Причиной отмены стандарта, как правило, служит: 1) прекращение выпуска продукции; 2) принятие нового стандарта; 3) выпуск новой взаимозаменяемой продукции; 4) значительная корректировка показателей качества продукции, затрагивающая ее совместимость...
- (!)1, 2
- (?)2, 4
- (?)1, 3
- (?)3, 4

Методические рекомендации по подготовке к тестированию см в разделе 2

УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Сущность и содержание категории качество

Иллюстрации:

Не предусмотрены

Тема 1.2. Управление качеством в индустрии туризма

Иллюстрации:

Не предусмотрены

Раздел 2. Стандартизация и стандарты в индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Стандарты индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:



Рис. Составляющие качества услуг средств размещения и элементы системы управления

Источник:

https://studme.org/405376/turizm/standarty_gostinichnoy_industrii?ysclid=lh7oxujmxn743095712

Тема 2.2. Стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:

Национальные стандарты туристских услуг:

ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

Подтверждение соответствия– документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

схема подтверждения соответствия– перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям;

форма подтверждения соответствия– определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

оценка соответствия– прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту (*Статья 2 ФЗ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ в ред. ФЗ от 01.05.2007 N 65- ФЗ*)

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

сертификация– форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

система сертификации– совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

орган по сертификации– юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

сертификат соответствия– документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

знак соответствия– обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Требование к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	Наличие информации о: - средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; - условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); - условиях питания; - условиях трансфера; -программе тура; - экскурсионном обслуживании; - наличии гида, сопровождающего; - дополнительных услугах.

Памятка	Необходимая и достоверная информация о: правилах въезда в страну (место) временного пребывания; - условиях пребывания; - таможенных правилах; - обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; - состоянии окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; - опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; - особенностях путешествий; - курсе валют и порядке их обмена; - правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; - прочая полезная информация
---------	---

Источник: <https://studfile.net/preview/3539709/page:48/>

Раздел 3. Системы менеджмента качества туристских предприятий

Тема 3.1. Сущность и содержание категории СМК

Иллюстрации:



Рис. 1. Модель системы менеджмента качества

Источник:

https://studwood.net/769086/menedzhment/sistema_menedzhmenta_kachestva_suschnost_soderzhaniya?ysclid=1h7ojd2hhe704231482

Тема 3.2. Документационное сопровождение СМК. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Иллюстрации:

Возможные схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка мастерства исполнения	Оценка процесса предоставления услуги	Аттестация предприятия	Сертификация систем качества	Выборочная проверка результатов услуги	Инспекционный контроль
1	X				X	Проверка результата услуги
2	X					Социологическая оценка результатов услуги
3		X			X	Контроль стабильности процесса
4		X				Проверка результата услуги
5			X			То же
6				X		Контроль стабильности функционирования

Источник: <https://studfile.net/preview/10073179/page:41/>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические указания актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «27» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		