

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.12 Система управления качеством услуг в туризме
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.04.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Организация и управление турбизнесом (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов, а также подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучение основных инструментов управления контактными персоналом индустрии туризма в системе внутреннего маркетинга;
- описание взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии туризма;
- ознакомление с основными способами оценки удовлетворенности персонала методами и результатами внутренним маркетингом на предприятии;
- освоение навыков разработки комплекса маркетинга в средствах размещения;
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина включена в обязательную часть блока 1 основной образовательной программы. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «Устойчивое развитие туристской индустрии в странах и регионах мира», «Функционирование туристского рынка», «Управление стратегической деятельностью и развитием туризма», «Информационная среда турпредприятия» и др. Программа дисциплины «Система управления качеством услуг в туризме» направлена на формирование специальных знаний, умений и навыков будущих специалистов сферы туризма.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	28	28

Лекционные (ЛК)	14	14
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	14	14
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	80	80
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-2	УК-2.1. Участвует в управлении проектом на всех этапах жизненного цикла.	<p>Знать: Способы разработки новых туристских проектов, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию; способы управления проектом на всех этапах его жизненного цикла.</p> <p>Уметь: Разрабатывать новых туристских проектов, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию; участвовать в управлении проектом на всех этапах жизненного цикла.</p>

		<p>Владеть: Способами разработки новых туристских проектов, соответствующих требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию; навыками управления проектом на всех этапах его жизненного цикла.</p>
<p>ОПК-3</p>	<p>ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности туристских предприятий (организаций), гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>	<p>Знать: Принципы взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии туризма; основные тенденции и направления применения маркетинга в сфере туризма; основы оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности туристских предприятий (организаций), гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; способы разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма.</p> <p>Уметь: Устанавливать взаимосвязь качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии туризма; определять основные тенденции и направления применения маркетинга в сфере туризма; оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности туристских предприятий (организаций), гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других</p>

		<p>заинтересованных сторон; разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма.</p> <p>Владеть: Навыками установления взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии туризма; способностью определять основные тенденции и направления применения маркетинга в сфере туризма; навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности туристских предприятий (организаций), гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; способностью разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма.</p>
--	--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения.	20	2	2	0	16

		показателей качества и методы их определения.	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Понятия и определения сферы качества услуг. Понятие системного управления качеством.						
2	2.1	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.	23	3	3	0	17	
3	3.1	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000. Показатели качества туристской услуги. Инструменты качества, развертывание функций качества.	20	3	3	0	14	
4	4.1	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма. Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Факторы повышения конкурентоспособности	22	3	3	0	16	

			продукции.					
5	5.1	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Требования к системе качества услуг. Планирование и обеспечение качества услуг. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.	23	3	3	0	17
Итого				108	14	14	0	80

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения.	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Понятия и определения сферы качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Особенности восприятия качества услуг. Взаимодействие продавца и покупателя.	2
2	2.1	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.	Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. Проектирование туристских услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Базирование современного менеджмента качества.	3

3	3.1	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.	Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества.	3
4	4.1	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.	Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара.	3
5	5.1	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Требования к системе качества услуг. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Направления качества обслуживания. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы.	3

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Предмет, назначение,	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.	2

		<p>цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения.</p>	<p>Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса.</p> <p>Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.</p>	
2	2.1	<p>Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.</p>	<p>Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция</p>	3

			<p>управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.</p>	
3	3.1	<p>Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.</p>	<p>Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».</p>	3
4	4.1	<p>Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.</p>	<p>Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и</p>	3

			конкурсы в области качества.	
5	5.1	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.	3

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)

		самостоятельное изучение		
1	1.1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения.	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.	16
2	2.1	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.	Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98	17

			<p>«Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.</p>	
3	3.1	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.	Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального	14

			<p>обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».</p>	
4	4.1	<p>Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.</p>	<p>Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг.</p>	16

			Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	
5	5.1	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг.	<p>Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг.</p> <p>Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией.</p> <p>Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.</p> <p>Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания.</p> <p>Ассортимент услуг.</p> <p>Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.</p> <p>Внутрифирменные процедуры и ответственность.</p> <p>Направления качества</p>	17

			обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.	
--	--	--	---	--

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: Учебник и практикум / Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 172.
2. Рожков, Н.Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для академического бакалавриата : Учебное пособие / Рожков Н.Н. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 154.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице : учеб. Пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Ключкова, Е.Н. Экономика предприятия : Учебник / Кузнецов В.И., Платонова Т.Е., Ключкова Е.Н. - под ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 447.
2. Ахмин, А.М. Основы управления качеством продукции : учеб. Пособие /А.М. Ахмин, Д.П. Гасюк. - Санкт-Петербург : Союз, 2002. - 192 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Сергеев, А.Г. Сертификация : учеб. пособие для вузов / А.Г. Сергеев, М.В. Латышев. -

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Деловой туристический портал.	http://www.btp.ru
Журнал «Турбизнес».	http://www.tourbus.ru/
Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России.	http://www.atorus.ru
Официальный сайт Всемирной Туристской Организации.	http://www.unwto.org.ru
Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии.	http://www.rata.ru
Российский туризм.	http://www.tourism.ru
Туристская информационная система.	http://www.tos.ru
Федеральное агентство по туризму.	http://www.russiatourism.ru
ЭБС «Троицкий мост»	http://www.trmost.ru
ЭБС «Лань»	http://www.e.lanbook.ru
ЭБС «Юрайт»	http://www.biblio-online.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной	

аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Доклад - один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённому вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:
 1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы
 2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.
 3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento - представление) - документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации - донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) - они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд - Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд - Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд - Цели и задачи работы;
- 4 слайд - Методы, применяемые в работе;
- 5.. .п слайд - Основная часть;
- n+1 слайд - Заключение (выводы);
- n+2 слайд - Список основных использованных источников;

n+3 слайд - Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах - по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель - читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта - не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки - 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Тест - это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Реферат

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат по данной дисциплине должен быть написан и представлен на английском языке.

Требования к оформлению реферата

Общий объём работы - 5-7 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа.

Титульный лист оформляется по указанному образцу.

В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть исследования: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.

Реферат должен содержать:

титульный лист,

оглавление,

введение,

основную часть (разделы, части), выводы (заключительная часть), приложения,

пронумерованный список использованной литературы (не менее 5-и источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания.

В начале реферата должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам.

Во введении следует отразить место рассматриваемого вопроса в естественнонаучной

проблематике, его теоретическое и прикладное значение. (Обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора).

Основная часть должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно, желательно своими словами. В тексте должны быть ссылки на использованную литературу. При дословном воспроизведении материала каждая цитата должна иметь ссылку на соответствующую позицию в списке использованной литературы с указанием номеров страниц, например [12, с. 56] или «В работе [11] рассмотрены». Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

I глава. Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему реферата.

II глава. Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1., 2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в реферате. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка, например: рис. 3, табл. 4, с. 34, гл. 2. Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например «из рисунка видно, что...», «таблица показывает, что...» и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде приложения к работе.

Все иллюстрации в реферате размещаются сразу после ссылки на нее в тексте, называются рисунками и обозначаются словом «Рис.». Каждый рисунок должен сопровождаться кратким названием. Название рисунка и его номер располагают под рисунком. После номера рисунка ставится точка. После пробела с заглавной буквы приводят его наименование, в конце которого точка не ставится.

Подрисуночная подпись набирается шрифтом того же начертания, что и текст, но на размер мельче, строго на формат иллюстрации, и ставится под ней. Слово Рис. и номер для большей различимости, т.к. они служат поисковыми знаками, также выделяют шрифтом, чаще курсивом. Последняя строка в подрисуночной подписи располагается по центру. В конце подписи никаких знаков препинания ставить не принято. Подрисуночная подпись не должна быть сгруппирована с самим рисунком.

Таблицы как вспомогательный материал набираются шрифтом на 2 размера мельче основного текста.

Над таблицей размещаются нумерационный и тематический заголовки. Слово Таблица... набирается курсивом на 2 размера мельче основного шрифта, и выравнивается по правому краю таблицы. Тематический заголовок таблицы набирается полужирным строчным шрифтом той же гарнитуры, что и основной текст, но на 2 размера меньше, и располагается, как правило, посередине. Таблицы должны быть закрыты тонкими (светлыми) линейками со всех сторон.

Над продолжением таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Продолжение табл...» с последующим номером и выравнивается вправо (например, «Продолжение табл. 3»).

Над окончанием таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Окончание табл.» (например, «Окончание табл. 3»).

Выводы (заключительная часть) должны содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений, а также наиболее проблемных, разработанных на уровне гипотез, важность рассмотренной проблемы с точки зрения практического приложения, мировоззрения, этики и т.п. В этой части автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

В конце работы прилагается список использованных источников. Литературные источники

следует располагать в алфавитном порядке, за исключением нормативных источников, которые располагаются вначале списка по важности. Источники оформляются согласно ГОСТ 7.1-2003.

ФОРМАТ: Размер шрифта - «Times New Roman», 14 пт, для таблиц - 12 пт Межстрочный интервал - 1,5. Поля: слева - 30 мм, справа - 10 мм, сверху и внизу - 20 мм, абзацный отступ - 1,25 см. Нумерация страниц - справа внизу страницы.

Страницы должны быть пронумерованы сквозным порядком, не включая приложение. Нумерация ставится с ВВЕДЕНИЯ, которое нумеруется «3». Первой страницей, имеющей номер (номер 3) является «Введение». Текст выравнивается по обеим сторонам листа.

Наименования структурных элементов прописными буквами, по центру, без точки (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ).

Заголовки (названия глав и параграфов) следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и текстом - 3 интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела - 2 интервала. Заголовки разделов печатаются шрифтом Times New Roman 14 пт, междустрочный интервал - одинарный. Заголовки подразделов и пунктов - 14 пт. Начертание текста заголовка делается с использованием стиля «жирный».

Содержание включают в общее количество листов документа. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Слово «Содержание» также должно быть напечатано шрифтом Times New Roman 14 пт, без абзацного отступа, выравнивание - по центру, точка в конце не ставится, междустрочный интервал - одинарный. Номера страниц должны быть выровнены по правой границе поля. Заполнитель между названием наименования, включенного в содержание, и номером страницы - точка.

Контрольная работа. Студенты выполняют письменную контрольную работу. Цель работы - текущая проверка знаний. Задачами контрольной работы являются систематизация и контроль знаний студентов в процессе изучения дисциплины. Успешное выполнение и защита контрольной работы являются обязательным условием допуска к экзамену.

Разработчик/группа разработчиков:
Марина Павловна Титова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.