

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»**

*Утверждена  
решением Ученого  
совета ДГУНХ,  
протокол №13  
от 06 июля 2020 г.*

**Кафедра «Маркетинг и коммерция»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**Направление подготовки – 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО,  
профиль подготовки «Маркетинг в торговой деятельности»**

**Уровень высшего образования – бакалавриат  
Форма обучения – очная, заочная**

**Махачкала-2020**

**УДК 658.56(075)**

**ББК 65.290 Л 72.**

**Составитель** – Хасбулатова Барият Меджидовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

**Внутренний рецензент** - Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

**Внешний рецензент** - Алигимов Мурад Ильясович, руководитель сообщества СКФО

**Представитель работодателя** - Абдурашидова Аминат Магомедкамильевна, директор межрегионального маркетингового центра «Москва-Дагестан»

*Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность организаций» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» ноября 2015 г. №1334, в соответствии с приказом от 5 апреля 2017 года, № 301 Министерства образования и науки РФ.*

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность организаций» размещена на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru)

Хасбулатова Б.М. Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность организаций» для направления подготовки 38.03.06 Торговое дело, профиль «Маркетинг в торговой деятельности» – Махачкала: ДГУНХ, 2020, 18 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 03 июля 2020 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, профиль «Маркетинг в торговой деятельности», Атаева А.У.

Одобрена на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 30 июня 2020 г., протокол № 11

## Содержание

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине .....	4
Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации.....	7
Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	11
Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных .....	13
Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	14
Раздел 9. Образовательные технологии .....	15
Лист актуализации рабочей программы.....	18

## Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность организаций» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для осуществления сервисной деятельности в сфере туризма, социально-культурного и спортивно-оздоровительного сервиса и на основе ее значительно расширить и углубить информацию, отражающую различные аспекты сервисной деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Сервисная деятельность организаций» являются:

- освоение основных важнейших теоретических вопросов сервисной деятельности и содержания их основных элементов: реализации услуг, удовлетворения потребностей, культуры управления и сферы обслуживания;
- формирование представления о сервисной деятельности и месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере;
- овладение теоретическими знаниями в области сферы обслуживания;
- получение навыков анализа информации, полученной в процессе изучения сервисной деятельности организации.

### 1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

код компетенции	формулировка компетенции
<b>ПК</b>	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
ПК-1	способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству
ПК-8	готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

### 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

#### Компонентный состав компетенций

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	владеть:
<b>ПК-1:</b> способностью управлять ассортиментом	Процесс управления ассортиментом и качеством товаров	диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый	методами осуществления контроля качества товаров и услуг –

и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству	и услуг- <b>З-1</b> ;	уровень качества товаров и услуг – <b>У-1</b> .	<b>В-1</b> .
<b>ПК-8:</b> готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	этапы процесса сервисного обслуживания на предприятии – <b>З-2</b>	обеспечить уровень качества сервисного обслуживания на предприятии – <b>У-2</b>	методами оценки уровня качества сервисного обслуживания на предприятии – <b>В-2</b>

### 1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

код компетенции	Этапы формирования компетенций				
	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	Тема 2. Социальная услуга	Тема 3. Гостиничная индустрия	Тема 4. Сервис на транспорте	Тема 5. Хостель – сервисная услуга для молодежи
ПК-1	+		+	+	
ПК-8	+	+	+	+	+

код компетенции	Этапы формирования компетенций				
	Тема 6. Организация питания как комплекс сервисных услуг	Тема 7. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	Тема 8. Динамика мирового рынка услуг	Тема 9. Подготовка кадров для сервисной деятельности	Тема 10. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок
ПК-1				+	+
ПК-8	+	+	+		

## **Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1. В.ДВ.3 «Сервисная деятельность организаций» относится к вариативной части Блока Б1. В.ДВ.3 учебного плана по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, профиля «Маркетинг в торговой деятельности» и преподается на 3 курсе.

Изучение данной дисциплины опирается на знания, умения и навыки, полученные в ходе освоения таких дисциплин, как «Маркетинг», «Основы маркетинга и предпринимательства», «Маркетинг торговой деятельности», «Менеджмент», «Экономика организации». В свою очередь, изучение дисциплины «Сервисная деятельность организаций» является необходимой основой для овладения знаниями по освоению таких дисциплин, как «Поведение потребителей», «Коммерческая деятельность», «Маркетинг в отраслях и сферах деятельности», «Управление маркетингом».

## **Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации**

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет **2 зачетные единицы**.

### ***Для очной формы обучения:***

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) составляет **34 часа**, в том числе:

На занятия лекционного типа – **17 ч.**

На занятия семинарского типа – **17 ч.**

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся - **38 ч.**

Форма промежуточной аттестации: *зачет*

### ***Для заочной формы обучения:***

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) составляет **10 часов**, в том числе:

На занятия лекционного типа – **4 ч.**

На занятия семинарского типа – **6 ч.**

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся - **60 ч.**

Форма промежуточной аттестации: *зачет - 2 ч.*

**Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

***Для очной формы обучения***

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	в т.ч. лекционного типа	в том числе занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости.
				семинары	практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	коллоквиумы	иные аналогичные занятия		
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	4	1		1				2	Вопросы для обсуждения. Тестовые задания
2.	Социальная услуга	6	1		1				4	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача Задания «Кейс-стади»
3.	Гостиничная индустрия	6	1		1				4	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача
4.	Сервис на транспорте	7	2		1				4	Вопросы для обсуждения Тестовые задания Деловая игра
5.	Хостель – сервисная услуга для молодежи	7	2		1				4	Ситуационная задача Тестовые задания Задания «Кейс-стади»
6.	Организация питания как комплекс сервисных услуг	8	2		2				4	Вопросы для обсуждения Написание реферата Деловая игра
7.	Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	8	2		2				4	Вопросы для обсуждения Написание реферата Деловая игра
8.	Динамика мирового рынка услуг	8	2		2				4	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача



9.	Подготовка кадров для сервисной деятельности	8	2		2				4	Вопросы для обсуждения Тестовые задания Деловая игра	
10.	Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок	8	2		2				4	Ситуационная задача Тестовые задания Задания «Кейс-стади»	
	<b>Зачет</b>	2			2						
	<b>Итого за 5 семестр</b>	<b>72</b>	<b>17</b>		<b>17</b>				<b>38</b>		
<b>ВСЕГО</b>										<b>72</b>	

**Для заочной формы обучения**

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	в т.ч. лекционного типа	в том числе занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости.
				семинары	практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	коллоквиумы	иные аналогичные занятия		
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	7	1						6	Вопросы для обсуждения. Тестовые задания
2.	Социальная услуга	7	1						6	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача Задания «Кейс-стади»
3.	Гостиничная индустрия	7	1						6	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача
4.	Сервис на транспорте	7	1						6	Вопросы для обсуждения Тестовые задания Деловая игра
5.	Хостель – сервисная услуга для молодежи	7			1				6	Ситуационная задача Тестовые задания Задания «Кейс-стади»
6.	Организация питания как комплекс сервисных услуг	7			1				6	Вопросы для обсуждения Написание реферата

										Деловая игра
7.	Рекламные услуги как вид сервисной деятельности	7			1				6	Вопросы для обсуждения Написание реферата Деловая игра
8.	Динамика мирового рынка услуг	7			1				6	Вопросы для обсуждения Ситуационная задача
9.	Подготовка кадров для сервисной деятельности	7			1				6	Вопросы для обсуждения Тестовые задания Деловая игра
10.	Сервисное обслуживание совещаний, конференций.	7			1				6	Ситуационная задача Тестовые задания Задания «Кейс-стади»
	<b>Итого по дисциплине</b>	<b>70</b>	<b>4</b>		<b>6</b>				<b>60</b>	
	<b>ЗАЧЕТ</b>								<b>2</b>	
	<b>ВСЕГО</b>								<b>72</b>	

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,  
необходимой для освоения дисциплины**

№ п/п	Автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные по стандарту	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/ адрес доступа
<b>I. Основная учебная литература</b>				
1.	Романович, Ж.А.	Сервисная деятельность : учебник	Москва: Дашков и К°, 2018. – 284 с.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496155">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496155</a>
<b>II. Дополнительная литература</b>				
<b>а) Дополнительная учебная литература</b>				
2.	Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю, Орел Ю.В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие /	Ставрополь: Секвойя, 2017. – 138 с.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a>
3.	Морозова, Н. С.	Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для академического бакалавриата	Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 192 с.	<a href="https://biblionline.ru/bcode/432460">https://biblionline.ru/bcode/432460</a>
4.	Березовая, Л. Г.	История туризма и гостеприимства : учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с.	<a href="https://biblionline.ru/bcode/426833">https://biblionline.ru/bcode/426833</a>
<b>б) Официальные издания</b>				
5.	Закон РФ от 7.02. 1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 18.07.2019) <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>			
6.	Закон РФ от 28.12.2009 г. №381 – ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>			
7.	Федеральный закон «О коммерческой тайне» от 29.07.2004 N 98-ФЗ <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>			
8.	Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция от 12.05.2019) <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>			
<b>в) Материалы периодических изданий</b>				
9.	Научно-практический журнал «Практический маркетинг»			
10.	Научно-практический журнал «Маркетинг в России и за рубежом»			
11.	Журнал «Российское предпринимательство» <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=561724">https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=561724</a>			
12.	Журнал «Business Excellence» <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=562951">https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=562951</a>			

**г) Информационные базы данных**

13.	<a href="http://www.rbc.ru">http:// www. rbc. ru</a> – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера)
14.	<a href="http://www.businesspress.ru">http:// www. businesspress.ru</a> - Деловая пресса;
15.	<a href="http://www.nta-rus.ru">http:// www. nta –rus. ru</a> - Национальная торговая ассоциация
16.	<a href="http://www.rtpress.ru">http:// www. rtpress. ru</a> - Российская торговля

## **Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа, обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность организаций» могут быть использованы материалы следующих аналитических интернет-сайтов:

[http:// www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru) - Официальный сайт гильдии маркетологов России [Электронный ресурс].

<http://www.assadv.ru/> - Официальный сайт Ассоциации рекламодателей [Электронный ресурс].

[http:// www.4p.ru](http://www.4p.ru) – Электронный журнал о маркетинге и рекламе [Электронный ресурс].

<http://www.marketing.spb.ru> - Интернет-проект «Энциклопедия маркетинга» [Электронный ресурс]

<http://www.consultant.ru/> – онлайн-версия информационно-правовой системы «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]

<http://marpeople.com> – Профессиональная социальная платформа для специалистов в маркетинге и рекламе [Электронный ресурс]

<http://www.advi.ru/> - сайт о брендинге и креативе. <http://www.adindex.ru/> - сайт о рекламе и маркетинге [Электронный ресурс]

[http:// www. budgetrf. ru](http://www.budgetrf.ru) - Мониторинг экономических показателей [Электронный ресурс]

[http:// www. businesspress.ru](http://www.businesspress.ru) - Деловая пресса [Электронный ресурс]

[http:// www. garant.ru](http://www.garant.ru) - Гарант [Электронный ресурс]

[http:// www. nta –rus. ru](http://www.nta-rus.ru) - Национальная торговая ассоциация [Электронный ресурс]

[http:// www. rbc. ru](http://www.rbc.ru) – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера) [Электронный ресурс].

## **Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных**

### **7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLCMedia player
5. 7-zip.

## **7.2. Перечень информационных справочных систем** Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

### **7.3. Перечень профессиональных баз данных**

*Перечень профессиональных баз данных и информационно - справочных систем* по дисциплине включает:

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

Базы данных Министерства экономического развития и торговли России [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

## **Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации** - аудитория № 5.5 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Комплект учебной мебели.

Доска меловая .

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)), ЭБС «ЭБС Юрайт» ([www.urait.ru](http://www.urait.ru)).

### ***Перечень учебно-наглядных пособий:***

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

**2. Помещение для самостоятельной работы №4.5** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду.

**3. Помещение для самостоятельной работы №1.1** (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, корпус №2 литер «В»)

### ***Перечень основного оборудования:***

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду.

## **Раздел 9. Образовательные технологии**

Образовательная технология (технология в сфере образования) – это совокупность научно и практически обоснованных методов, и инструментов для достижения запланированных результатов в области образования. Применение конкретных образовательных технологий в учебном процессе определяется спецификой учебной деятельности, ее информационно-ресурсной основы и видов учебной работы.

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно - иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

- Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

- Семинар – эвристическая беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

- Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирования активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

- проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала;

- лекция «вдвоем» (бинарная лекция) – изложение материала в форме диалогического общения двух преподавателей (например, реконструкция диалога представителей различных научных школ, «ученого» и «практика» и т.п.);

- практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков;

- практическое занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс - стади») – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия научной, производственной, общественной деятельности.

Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий. Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий:

- деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма», реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.;

- ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно - познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексию.

Основные типы проектов:

- исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем);

- творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.);

- информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:



- лекция «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция – пресс-конференция;

- семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе;

- мозговой штурм;

- работа в малых группах;

- дебаты;

- круглый стол и др.

6. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно - коммуникационных технологий: - лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов);

- практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

