

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Оценка услуг, проектов и программ рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 39.03.01\_2018\_848.plx  
39.03.01 Социология  
Социология управления

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180  
в том числе:  
аудиторные занятия 72  
самостоятельная работа 71,1  
часов на контроль 34,75

Виды контроля в семестрах:  
экзамены 6

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	18 3/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	54	54	54	54
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	74,15	74,15	74,15	74,15
Сам. работа	71,1	71,1	71,1	71,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

старший преподаватель, Свидерских Марина Ивановна



Рабочая программа дисциплины

**Оценка услуг, проектов и программ**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 39.03.01 СОЦИОЛОГИЯ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.11.2015 г. № 1328)

составлена на основании учебного плана:

39.03.01 Социология

утвержденного учёным советом вуза от 02.11.2017 протокол № 11.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от 26.06.2018 протокол № 10

Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна



---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2019 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от 11.06 2020 г. № 10  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна *И.Т.*

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	<i>Цели:</i> формирование комплекса профессиональных компетенций в области обеспечения и постоянного улучшения качества и конкурентоспособности услуг
1.2	<i>Задачи:</i> – изучение сущности и особенностей услуги как объекта управления; – исследование особенностей организации и управления в сфере услуг, проектов и программ; – рассмотрение организационно-экономических условий и особенностей управления качеством услуг в организациях различных сфер деятельности; – исследование содержания и методических подходов к управлению качеством на основных этапах жизненного цикла услуг;

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Пакеты прикладных программ для социологов
2.1.2	Социальный маркетинг
2.1.3	Социология управления
2.1.4	Теория социального управления
2.1.5	Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной сфере
2.1.6	Современные информационные технологии в социальных науках
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Квалиметрия
2.2.2	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.3	Социальные технологии в управлении

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ОПК-2:Способностью к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения</b>	
<b>Знать:</b>	
основы восприятия, обобщения, анализа профессиональной информации, постановки цели и выбора путей ее достижения	
<b>Уметь:</b>	
критически воспринимать, обобщать, анализировать профессиональную информацию	
<b>Владеть:</b>	
навыками критического восприятия, обобщения, анализа профессиональной информации	
<b>ПК-4:умением обрабатывать и анализировать данные для подготовки аналитических решений, экспертных заключений и рекомендаций</b>	
<b>Знать:</b>	
основы обработки и анализа данных для подготовки аналитических решений, экспертных заключений и рекомендаций	
<b>Уметь:</b>	
обрабатывать и анализировать данные для подготовки аналитических решений, экспертных заключений и рекомендаций	
<b>Владеть:</b>	
основами обработки и анализа данных для подготовки аналитических решений, экспертных заключений и рекомендаций	
<b>ПК-6:способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность</b>	
<b>Знать:</b>	
пути организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях	
<b>Уметь:</b>	
находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
<b>Владеть:</b>	
навыками нахождения организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и несения за них ответственности	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Оценка услуг, проектов и программ</b>						
1.1	Тема 1. Качество услуг, проектов и программ как объект управления /Лек/	6	2	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Тема 2. Особенности организации и управления проектами, программами /Пр/	6	4	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.3	Тема 2. Особенности организации и управления проектами, программами /Ср/	6	10,1	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.4	Тема 2. Особенности организации и управления проектами, программами /Лек/	6	4	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.5	Тема 2. Особенности организации и управления проектами, программами /Пр/	6	6	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.6	Тема 2. Особенности организации и управления проектами, программами /Ср/	6	12	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.7	Тема 3. Системный подход к управлению качеством в сфере услуг /Лек/	6	2	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.8	Тема 3. Системный подход к управлению качеством в сфере услуг /Пр/	6	8	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.9	Тема 3. Системный подход к управлению качеством в сфере услуг /Ср/	6	10	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.10	Тема 4. Техническое регулирование в сфере услуг, проектов /Лек/	6	2	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.11	Тема 4. Техническое регулирование в сфере услуг, проектов /Пр/	6	6	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.12	Тема 4. Техническое регулирование в сфере услуг, проектов /Ср/	6	8	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.13	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде /Лек/	6	4	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.14	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде /Пр/	6	10	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	

1.15	Тема 5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде /Ср/	6	12	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.16	Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	2	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.17	Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг /Пр/	6	8	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.18	Тема 6. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	8	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.19	Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг /Лек/	6	2	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.20	Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг /Пр/	6	12	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
1.21	Тема 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг /Ср/	6	11	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
<b>Раздел 2. Консультации</b>							
2.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,9	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
<b>Раздел 3. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>							
3.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	6	34,75	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
3.2	Контроль СР /КСРАтт/	6	0,25	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	
3.3	Контактная работа /КонсЭк/	6	1	ПК-4 ОПК-2 ПК-6	Л1.1Л2.1	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов к экзамену

1. Основные подходы к определению государственной услуги.
2. Что понимается под государственной услугой?
3. Что понимается под муниципальной услугой?
4. Основные направления административной реформы в России?
5. Что такое «функция» органа власти?
6. Что такое «административный регламент»?
7. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
8. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
9. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
10. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
11. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
12. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
13. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
14. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.

15. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
16. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
17. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
18. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
19. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
20. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
21. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
22. Как описать административную процедуру?
23. Что такое подуслуга?
24. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
25. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
26. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
28. Цели, объект и субъекты мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг
29. Перечень социально-значимых услуг: состав, целевое предназначение, порядок разработки.
30. Типы учреждений. Особенности их организационно-правового статуса.
31. Особенности финансирования государственных и муниципальных учреждений
32. Значение и содержание государственного (муниципального) задания.
<b>5.2. Темы письменных работ</b>
<b>Фонд оценочных средств</b>
Формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств ГАГУ

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Гуслякова Л.Г., Григорьев С.И., Говорухина [и др.] Г.В.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для вузов по спец. "Социальная работа"	Москва: Алгоритм, 2011	<a href="http://elib.gasu.ru/index.php?option=com_abook&amp;view=book&amp;id=548:sotsialnaya-kvalimetriya-otsenka-kachestva-i-standartizatsiya-sotsialnykh-uslug2&amp;catid=23:socialwork&amp;Itemid=177">http://elib.gasu.ru/index.php?option=com_abook&amp;view=book&amp;id=548:sotsialnaya-kvalimetriya-otsenka-kachestva-i-standartizatsiya-sotsialnykh-uslug2&amp;catid=23:socialwork&amp;Itemid=177</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Осипова И. Н.	Оценка регулирующего воздействия проектов муниципальных нормативных правовых актов. Правовые и организационные основы: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44601.html">http://www.iprbookshop.ru/44601.html</a>
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.2	MS Office			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.3	КонсультантПлюс			
6.3.2.4	Гарант			

<b>7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
	тестирование

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
<b>Номер аудитории</b>	<b>Назначение</b>	<b>Основное оснащение</b>
104 А2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, презентационная трибуна, шкафы
320 А2	Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет
106 А2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, шкафы
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

#### **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические рекомендации по подготовке к семинарам и практическим занятиям по дисциплине

Практическое (семинарское) занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организация для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к плану семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступить собственно к подготовке к семинару.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её

хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особо, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой:

энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью, это ваш словарный запас, и без общих значений мы, разноязыкие, ни о чём договориться не сможем.

Вот несколько правил поведения на семинарских занятиях:

- на семинар желательно являться с запасом сформулированных идей, хорошо, если они будут собственного производства; если вы собираетесь пользоваться чужими формулировками, то постарайтесь в них сориентироваться как можно лучше;
- если вы что-то решили произнести на семинаре, то пусть это будет нечто стоящее – не следует сотрясать воздух пустыми фразами;

- выступления должны быть по возможности компактными и в то же время вразумительными, не занимайте эфир надолго.

Старайтесь не перебивать говорящего, это некорректно; замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе - для этого в течение семинара следует делать небольшие пометки. Таким образом, практическое занятие не пройдёт для вас даром, закрепление результатов занятия ведёт к лучшему усвоению материала изученной темы и лучшей ориентации в структуре курса. Вышеприведённая процедура должна практиковаться регулярно – стабильная и прилежная работа в течение семестра суть залог успеха на сессии.

Методические указания к подготовке ситуационных задач

Совокупность условий и обстоятельств, специально задаваемых или возникающих спонтанно в педагогическом процессе.

Цель создания: формирование и развитие обучающегося как будущего активного субъекта деятельности, формирование его как личности

Сущность ситуационной задачи выражается через:

- противоречие между имеющимися педагогическими знаниями студента и новыми для него фактами, явлениями, для объяснения которых ему прежних знаний недостаточно, и которые требуют осмысления, установления связей и отношений между собой;
- развитие этого противоречия;
- его разрешение.

Алгоритм анализа ситуации

1. Сформулируйте проблему ситуации.
2. Проанализируйте возможные причины проблемной ситуации.
3. Охарактеризуйте участников ситуации (возрастные, индивидуально-психологические особенности).
4. Проанализируйте возможные последствия проблемной ситуации.
5. Сформулируйте педагогические задачи (пути решения педагогической проблемной ситуации).
6. Наметьте ход решения ситуации в рамках одной из предложенных форм педагогического взаимодействия

Критерии оценивания ситуационных задач:

0 баллов – вариант ответа отсутствует, ответы, не имеющие отношения к сути решаемой ситуации, например.

1 балл – приведен возможный, но не самый конструктивный вариант реагирования без обоснования.

2 балла – предложенный вариант реагирования и его обоснование требуют усовершенствования.

3 балла – дан конструктивный вариант реагирования и приведено его качественное обоснование.

Методические указания к подготовке проекта

Этапы работы над проектом

В процессе работы над проектом студент под контролем руководителя планирует свою деятельность по этапам и срокам их прохождением.

Процедуру работы над проектом можно разбить на 6 этапов. Этапы работы над проектом можно представить в виде следующей схемы:

подготовительный:

- определение руководителей проектов;

- поиск проблемного поля;
- выбор темы и ее конкретизация;
- формирование проектной группы;

поисковый:

- уточнение тематического поля и темы проекта, её конкретизация;
- определение и анализ проблемы;
- постановка цели проекта;

аналитический:

- анализ имеющейся информации;
- поиск информационных лакун;
- сбор и изучение информации;
- поиск оптимального способа достижения цели проекта (анализ альтернативных решений), построение алгоритма деятельности;
- составление плана реализации проекта: пошаговое планирование работ;
- анализ ресурсов;

практический

- выполнение запланированных технологических операций;
- текущий контроль качества составления проекта;
- внесение (при необходимости) изменений в разработку проекта;

презентационный

- подготовка презентационных материалов;
- презентация проекта;
- изучение возможностей использования результатов проекта;

контрольный

- анализ результатов выполнения проекта;
- оценка качества выполнения проекта.

Критерии оценки проекта

Представленный для составления отзыва проект оценивается в соответствии с критериями:

- актуальность и практическая значимость темы,
- соответствие темы ее содержанию,
- степень самостоятельности и глубины аналитических выкладок во вводной и заключительной частях,
- уровень творчества, оригинальность подходов, решений,
- аргументированность предлагаемых решений выводов,
- объем исследованной литературы и других источников информации,
- четкость, стиль и грамотность изложения, соблюдение требований к оформлению проекта.

По критериям оценки руководитель составляет отзыв на выполненную работу. Оценка выставляется комиссией после защиты по пяти бальной шкале.

Защита индивидуального проекта заканчивается выставлением оценок.

«Отлично» выставляется:

- работа носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя;
- при защите работы обучающийся показывает достаточно глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследованиями, вносит обоснованные предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т.д.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется:

- носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;
- имеет положительный отзыв руководителя;
- при защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т.д.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется:

- носит практический характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя имеются замечания по содержанию работы и оформлению;
- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание

вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

#### Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии по дисциплине

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии магистранты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) магистрантов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых – выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушивать до конца и не поняв позицию.
5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия – стадия оценки – обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия – стадия консолидации – предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является процедура вопросов и ответов. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

1. Уточняющие (закрытые) вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».

2. Восполняющие (открытые) вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак – наличие вопросительных слов: что, где, когда, как, почему и т.д.

С грамматической точки зрения, вопросы бывают простые и сложные, т.е. состоящие из нескольких простых. Простой вопрос содержит в себе упоминание только об одном объекте, предмете или явлении.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить корректные и некорректные как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, провокационные или улавливающие вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого учитель преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше – всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его;
- сравнивать разные точки зрения, вовлекая студентов в коллективный анализ и обсуждение, помнить слова К.Д. Ушинского о том, что в основе познания всегда лежит сравнение.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

Изучение дисциплины завершается сдачей зачета. Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем либо указана в учебно-методическом комплексе.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Методические указания по подготовке к экзамену

Итоговой формой контроля знаний студентов является экзамен. Экзамен – это форма проверки знаний и навыков магистрантов. Цель экзамена – проверить теоретические знания магистрантов, оценить степень полученных навыков и умений. Тем самым экзамены содействуют решению главной задачи высшего образования – подготовке квалифицированных специалистов.

Преподаватель на экзамене проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как студент понимает те или иные вопросы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять заученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.

Для того, чтобы быть уверенным на экзамене, необходимо ответы на наиболее трудные, с точки зрения студента, вопросы подготовить заранее и тезисно записать. Запись включает дополнительные ресурсы памяти.

На экзамене преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Отвечая на конкретный вопрос, необходимо исходить из принципа плюрализма, согласно которому допускается многообразие концепций, суждений и мнений. Это означает, что студент вправе выбирать по дискуссионной проблеме любую точку зрения (не

обязательно совпадающую с точкой зрения преподавателя), но с условием ее достаточной аргументации.