

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
\_\_\_\_\_ Р.Г. Харьковский  
(подпись)  
\_\_\_\_\_ 2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Педагогические технологии в сервисной деятельности» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис \_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Педагогические технологии в сервисной деятельности» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518 (в редакции Приказа Минобрнауки России от 08.02.2021 N 82).

### СОСТАВИТЕЛИ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории  
Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории  
Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории  
Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории  
Шильникова З.Н.

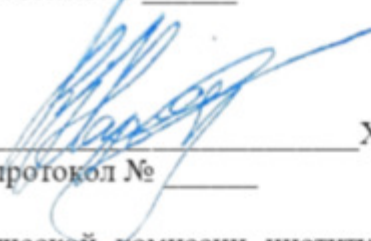
старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории  
Литвин Р.И.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры  
управления персоналом и экономической теории  
23.03.2023 года, протокол № 13

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления  
персоналом и экономической теории «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_

Заведующий кафедрой  
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_

Согласована:  
Директор института управления и  
государственной службы  Харьковский Р.Г.  
Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и  
государственной службы 12.04.2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической  
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

© Мортиков В.В., Чумаченко Г.В., Розмыслов А.Н.,  
Шильникова З.Н., Литвин Р.И. 2023 год  
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Целью учебной дисциплины является формирование у магистрантов проектно-технологической компетентности, включающей умения эффективно и осмысленно использовать современные образовательные технологии в своей профессиональной деятельности.

Достижение цели планируется через формирование следующих компетенций:

- способность осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий;
- способность проектировать учебную деятельность на основе технологичного подхода, ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования учебной деятельности;
- способность осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Педагогические технологии в сервисной деятельности» относится к циклу обязательных дисциплин учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Б1.О.04). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

#### **знания:**

содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности, базовые теории изучаемых явлений и процессов

#### **умения:**

осуществлять педагогическое целеполагание и решать задачи профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний;

#### **навыки:**

владения методами и технологиями осуществления профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний, в соответствии с психофизиологическими, возрастными, познавательными особенностями обучающихся, в т.ч. с особыми образовательными потребностями.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин уровня бакалавриата и служит основой для освоения дисциплин «Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере сервиса», «Обслуживание потребителей в контрактной зоне».

### **3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине) | Перечень планируемых результатов |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-7.</b> Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | <b>ОПК-7.1</b> Осуществляет под руководством специалиста более высокой квалификации педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания | <p><b>знать</b><br/>содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности, базовые теории изучаемых явлений и процессов</p> <p><b>уметь</b><br/>осуществлять педагогическое целенаправленное и решать задачи профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний;</p> <p><b>владеть</b><br/>методами и технологиями осуществления профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний, в соответствии с психофизиологическими, возрастными, познавательными особенностями обучающихся, в т.ч. с особыми образовательными потребностями</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                       | Объем часов (зач. ед.)           |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                          | Очная форма                      | Заочная форма                    |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                    | <b>108</b><br><b>(3 зач. ед)</b> | <b>108</b><br><b>(3 зач. ед)</b> |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b>                                                     | <b>60</b>                        | <b>8</b>                         |
| Лекции                                                                                                                   | 36                               | 4                                |
| Семинарские занятия                                                                                                      | -                                | -                                |
| Практические занятия                                                                                                     | 24                               | 4                                |
| Лабораторные работы                                                                                                      | -                                | -                                |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                        | -                                | -                                |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.) | -                                | -                                |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                           | <b>48</b>                        | <b>100</b>                       |
| Форма аттестации                                                                                                         | зачет                            | зачет                            |

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### Семестр 3

#### **Тема 1. Теоретические основания педагогических технологий.**

Педагогические технологии: понятие, сущность, характеристики. Теоретические подходы, парадигмы и поколения педагогических технологий. Условия выбора педагогических технологий.

#### **Тема 2. Целеполагание в образовании и технологии его реализации.**

Дидактические основания обобщенных образовательных целей. Построение системы учебных целей на основе их таксономии. Конкретизация образовательных целей в учебном процессе.

**Тема 3. Традиционные технологии обучения.** Технологии лекционно-семинарского обучения. Модель полного усвоения содержания обучения. Технологическая модель критериально-ориентированного обучения.

**Тема 4. Инновационные технологии обучения.** Исследовательский подход как основа инновационного обучения. Инновационные технологии формирования познавательных ориентиров. Технология «ОБУЧЕНИЕ СООБЩА». Технологии формирования научно-исследовательских процедур.

**Тема 5. Технологии образования на основе игрового взаимодействия.** Игровое взаимодействие в учебном процессе. Технология имитационно-моделирующих игр. Ролевые учебные игры. Деловые игры: функции, характеристики, технологии проведения.

**Тема 6. Технологии образования на основе дискуссии.** Учебная дискуссия, ее характерные черты, цели и формы. Технологии обучения на основе дискуссии.

**Тема 7. Технология вебинаров.** Основные понятия технологии вебинаров. Место вебинаров в системе обучения. Принципы функционирования систем информационно-методического и дидактического сопровождения траекторий корпоративного обучения. Характеристика программных платформ для проведения вебинаров. Подготовка и проведение вебинаров. Навыки проведения вебинаров. Задачи, решаемые при проведении вебинара. Использование платформы v-class компании websoft для проведения вебинаров. Характеристика функциональных возможностей и требований виртуального класса компании WebSoft. Инструкция для преподавателя, ведущего вебинар средствами программной платформы V-class.

**Тема 8. Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема.** Одна из проблем преподавания дисциплин сервисной направленности в современном отечественном образовании — это проблема накопленного опыта. подготовки профессионалов в сфере сервиса. Повышение квалификации в сфере сервиса Содержание обучения сервисной деятельности для специалистов. элементы обучения сервисному обслуживанию потребителей.

**Тема 9. Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.** Качество сервисной деятельности — один из наиболее значимых факторов успеха каждого предприятия сферы услуг.

Этапы проверки и оценки степени обученности сотрудников сервисной организации. Качество обучения сервисной деятельности. Результаты управления качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности в организации.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                      | Объем часов    |                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                    | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Тема 1. Теоретические основания педагогических технологий.                         | 4              | 1                |
| 2.            | Тема 2. Целеполагание в образовании и технологии его реализации.                   | 4              | 1                |
| 3.            | Тема 3. Традиционные технологии обучения.                                          | 6              | -                |
| 4.            | Тема 4. Инновационные технологии обучения.                                         | 6              | 1                |
| 5.            | Тема 5. Технологии образования на основе игрового взаимодействия.                  | 4              | 1                |
| 6.            | Тема 6. Технологии образования на основе дискуссии.                                | 4              | -                |
| 7.            | Тема 7. Технология вебинаров.                                                      | 4              | -                |
| 8.            | Тема 8. Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема. | 2              | -                |
| 9.            | Тема 9. Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.     | 2              | -                |
| <b>Итого:</b> |                                                                                    | <b>36</b>      | <b>4</b>         |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п | Название темы                                                                      | Объем часов    |                  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                    | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Тема 1. Теоретические основания педагогических технологий.                         | 3              | 1                |
| 2.       | Тема 2. Целеполагание в образовании и технологии его реализации.                   | 3              | -                |
| 3.       | Тема 3. Традиционные технологии обучения.                                          | 4              | 1                |
| 4.       | Тема 4. Инновационные технологии обучения.                                         | 4              | 1                |
| 5.       | Тема 5. Технологии образования на основе игрового взаимодействия.                  | 2              | -                |
| 6.       | Тема 6. Технологии образования на основе дискуссии.                                | 2              | -                |
| 7.       | Тема 7. Технология вебинаров.                                                      | 2              | -                |
| 8.       | Тема 8. Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема. | 2              | 1                |
| 9.       | Тема 9. Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.     | 2              | -                |

|               |           |          |
|---------------|-----------|----------|
| <b>Итого:</b> | <b>24</b> | <b>4</b> |
|---------------|-----------|----------|

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п      | Название темы                                                                      | Вид СРС                                                              | Объем часов    |                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                    |                                                                      | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Тема 1. Теоретические основания педагогических технологий.                         | Самостоятельное изучение литературы.<br>Подготовка реферата, доклада | 5              | 11               |
| 2.            | Тема 2. Целеполагание в образовании и технологии его реализации.                   | Самостоятельное изучение литературы.                                 | 5              | 11               |
| 3.            | Тема 3. Традиционные технологии обучения.                                          | Самостоятельное изучение литературы.<br>Подготовка реферата, доклада | 5              | 11               |
| 4.            | Тема 4. Инновационные технологии обучения.                                         | Самостоятельное изучение литературы.                                 | 5              | 11               |
| 5.            | Тема 5. Технологии образования на основе игрового взаимодействия.                  | Самостоятельное изучение литературы.<br>Подготовка реферата, доклада | 6              | 11               |
| 6.            | Тема 6. Технологии образования на основе дискуссии.                                | Самостоятельное изучение литературы.                                 | 6              | 11               |
| 7.            | Тема 7. Технология вебинаров.                                                      | Самостоятельное изучение литературы.<br>Подготовка реферата, доклада | 6              | 11               |
| 8.            | Тема 8. Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема. | Самостоятельное изучение литературы.                                 | 5              | 11               |
| 9.            | Тема 9. Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.     | Самостоятельное изучение литературы.<br>Подготовка реферата, доклада | 5              | 12               |
| <b>Итого:</b> |                                                                                    |                                                                      | <b>48</b>      | <b>100</b>       |

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Педагогические технологии в 3 ч. Часть 1. Образовательные технологии : учебник и практикум для вузов / Л. В. Байбородова [и др.] ; под общей редакцией Л. В. Байбородовой, А. П. Чернявской. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

06324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513254>

2. Факторович, А. А. Педагогические технологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Факторович. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13194-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543366>

3. Суртаева, Н. Н. Педагогические технологии : учебное пособие для вузов / Н. Н. Суртаева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10405-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541804>

4. Технология профессионально-ориентированного обучения в высшей школе : учебное пособие / П. И. Образцов, А. И. Уман, М. Я. Виленский ; под редакцией В. А. Слостенина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07122-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539021>

5. Левитес, Д. Г. Педагогические технологии : учебник / Д.Г. Левитес. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 403 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/19993. - ISBN 978-5-16-019887-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2115274>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Педагогические технологии дистанционного обучения : учебное пособие для вузов / Е. С. Полат [и др.] ; под редакцией Е. С. Полат. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13152-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542934>

2. Щуркова, Н. Е. Педагогические технологии : учебное пособие для вузов / Н. Е. Щуркова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07402-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538989>

3. Турик, Л. А. Педагогические технологии: дебаты : учебное пособие для вузов / Л. А. Турик, Д. П. Ефимченко ; под общей редакцией Л. А. Турик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10826-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541547>

4. Шарипов, Ф. В. Педагогические технологии дистанционного обучения : учебное пособие / Ф. В. Шарипов, В. Д. Ушаков. - Москва : Университетская книга, 2020. - 304 с. - ISBN 978-5-98699-183-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213108>

5. Инновации в профессиональном образовании: проблемы, подходы, педагогические технологии : монография / под ред. В.А. Беликова, П.Ю. Романова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 336 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2074250. - ISBN 978-5-16-018875-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2074250>

#### **в) методические рекомендации:**

**г) интернет-ресурсы:**

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL:  
<http://elibrary.ru/>

Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL:  
<https://www.consultant.ru/sys/>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL:  
<http://biblio.dahluniver.ru/>

**7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

**Программное обеспечение:**

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система             | UBUNTU 19.04                              | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                          | Firefox Mozilla                           | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                          | Opera                                     | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент                  | Mozilla Thunderbird                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер                    | Far Manager                               | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                        | 7Zip                                      | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор             | GIMP (GNU Image Manipulation Program)     | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF                     | PDFCreator                                | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                       | VLC                                       | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Педагогические технологии в сервисной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                                                     | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | <b>ОПК-7</b> Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b> содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности, базовые теории изучаемых явлений и процессов                                                                                                                                                                 |
| Основной       |                                                                                                                                                                     | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b> осуществлять педагогическое целеполагание и решать задачи профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний                                                                                                                                |
| Заключительный |                                                                                                                                                                     | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b> методами и технологиями осуществления профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний, в соответствии с психофизиологическими, возрастными, познавательными особенностями обучающихся, в т.ч. с особыми образовательными потребностями |

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине) | Темы учебной дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
|-------|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|

|   |              |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1 | <b>ОПК-7</b> | Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | <b>ОПК-7.1</b><br>Осуществляет под руководством специалиста более высокой квалификации педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания | <p><b>Тема 1.</b> Теоретические основания педагогических технологий.</p> <p><b>Тема 2.</b> Целеполагание в образовании и технологии его реализации.</p> <p><b>Тема 3.</b> Традиционные технологии обучения.</p> <p><b>Тема 4.</b> Инновационные технологии обучения.</p> <p><b>Тема 5.</b> Технологии образования на основе игрового взаимодействия.</p> <p><b>Тема 6.</b> Технологии образования на основе дискуссии.</p> <p><b>Тема 7.</b> Технология вебинаров.</p> <p><b>Тема 8.</b> Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема.</p> <p><b>Тема 9.</b> Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.</p> | 1 |
|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

### Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Контролируемые темы учебной дисциплины | Наименование оценочного средства |
|-------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|-------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|

|    |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным | ОПК-7.1 Осуществляет под руководством специалиста более высокой квалификации педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания | <p><b>Знать</b> содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности, базовые теории изучаемых явлений и процессов</p> <p><b>Уметь</b> осуществлять педагогическое целеполагание и решать задачи профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний;</p> <p><b>Владеть</b> методами и технологиями осуществления профессиональной педагогической деятельности на основе специальных научных знаний, в соответствии с психофизиологическими, возрастными, познавательными особенностями обучающихся, в т.ч. с особыми образовательными потребностями</p> | <p><b>Тема 1.</b> Теоретические основания педагогических технологий.</p> <p><b>Тема 2.</b> Целеполагание в образовании и технологии его реализации.</p> <p><b>Тема 3.</b> Традиционные технологии обучения.</p> <p><b>Тема 4.</b> Инновационные технологии обучения.</p> <p><b>Тема 5.</b> Технологии образования на основе игрового взаимодействия.</p> <p><b>Тема 6.</b> Технологии образования на основе дискуссии.</p> <p><b>Тема 7.</b> Технология вебинаров.</p> <p><b>Тема 8.</b> Обучение сервисной деятельности как организационно-дидактическая проблема.</p> <p><b>Тема 9.</b> Управление качеством и эффективностью обучения сервисной деятельности.</p> | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

**1. С точки зрения деятельностного подхода педагогическую технологию определяют как ...**

- Синтез личностно-деловых качеств и свойств личности педагога, определяющий высокую эффективность педагогического процесса
- Планомерное и последовательное воплощение на практике заранее спроектированного педагогического процесса

- в). Вид деятельности, направленной на передачу от старших поколений к младшим накопленных человечеством культуры и опыта
- г). Таксономию целей обучения и воспитания.

**2. Сущность педагогической технологии рассматривается в рамках категории**

- а). Средство
- б). Средмет
- в). Метод
- г). Цель.

**3. К основным признакам педагогической технологии относятся ...**

- а). Конкретность и диагностичность цели
- б). Отсутствие связи с конкретной педагогической концепцией
- в). Социальная направленность
- г). Универсальность использования.

**4. Каждой педагогической технологии должна быть присуща опора на определенную научную теорию – в этом суть принципа ...**

- а). Доступности
- б). Концептуальности
- в). Эффективности
- г). Воспроизводимости.

**5. Результативность педагогической технологии определяется**

- а). Профессионализмом педагога
- б). Сопоставлением достигнутого уровня развития обучающегося с целевой моделью его развития
- в). Содержанием и организационной формой деятельности
- г). Суммой знаний и умений обучающегося (воспитанника).

**6. По уровню применения педагогические технологии бывают ...**

- а). Частнометодические
- б). Гуманистические
- в). Здоровьесберегающие
- г). Технологии педагогической поддержки.

**7. Педагогическая техника включает в себя ...**

- а). Организаторские способности
- б). Психолого-педагогические знания
- в). Вербальные и невербальные средства
- г). Распространение и внедрение опыта.

**8. Техника речи как составляющая педагогической техники включает в себя ...**

- а). Дикцию
- б). Коммуникабельность
- в). Невербальные средства
- г). способы релаксации.

**9. Традиционные технологии обучения ориентированы на ...**

- а). Улучшение управления учебным процессом
- б). Гибкую систему организации учебных занятий с учетом индивидуальных особенностей обучаемых
- в). Передачу знаний, умений и навыков
- г). Самостоятельную поисковую деятельность учащихся по решению учебных проблем.

**10. Традиционная технология обучения ...**

- а). Основана на самостоятельной поисковой деятельности учащихся по решению учебных проблем
- б). Экономична, облегчает учащимся понимание сложного материала
- в). Нацеливает учебную деятельность на решение практических задач, взятых из повседневной жизни
- г). Представляет содержание обучения в законченных самостоятельных информационных блоках.

**11. Традиционные технологии обучения предполагают построение учебного процесса на ...**

- а). Диалоговой основе
- б). Личностно-смысловой основе
- в). Деятельностной основе
- г). Монологической основе.

**12. Традиционная технология обучения ...**

- а). Предполагает гибкую систему организации учебных занятий с учетом индивидуальных особенностей обучаемых
- б). Располагает незначительными возможностями индивидуализации и дифференциации учебного процесса
- в). Решающую роль отводит принципу обучения на высоком уровне трудности
- г). Основана на работе учащихся в парах сменного состава.

**13. К особенностям технологии дистанционного обучения можно отнести ...**

- а). Использование массовых форм обучения
- б). Отсутствие традиционных форм обучения: лекций, консультаций, зачетов, экзаменов
- в). Использование современных систем телекоммуникации
- г). Использование технологической карты занятия.

**14. В основу программ дистанционного обучения положен ...**

- а). Принцип наглядности
- б). Модульный принцип
- в). Принцип прочности
- г). Принцип научности.

**15. Студент обучается самостоятельно при минимальном взаимодействии с преподавателями, что характерно для ...**

- а). Технологии проектного обучения
- б). Технологии дистанционного обучения
- в). Технологии модульного обучения
- г). Технологии знаково-контекстного обучения.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания         |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов   |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| 3 | 61-70% правильных ответов     |
| 2 | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Понятие «педагогическая технология» в зарубежной и отечественной литературе.
2. Понятие педагогических технологий, их обусловленность характером педагогических задач.
3. Традиционные технологии обучения и их модификации.
4. Обзор современных педагогических технологий. Педагогические технологии авторских школ.
5. Технология коллективного способа обучения. Ведущие идеи. Особенности коллективного обучения.
6. Технологии личностно-ориентированного образования.
7. Технология знаково-контекстного обучения.
8. Обучение как дискуссия.
9. Технологии дистанционного образования.
10. Технология проектного обучения. Этапы и формы педагогического проектирования.
11. Технология проблемного обучения.
12. Проблемное обучение. Интенсификация обучения и проблемное обучение.
13. Эвристические технологии обучения.
14. Технологии развивающего обучения.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

## 3. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

**Задание 1.** Раскройте содержание понятия «активизация учебно-познавательной деятельности учащихся».

**Задание 2.** Раскройте сущность принципа оптимизации учебного процесса.

**Задание 3.** Назовите методы и приемы активизации познавательной деятельности учащихся и приведите примеры использования некоторых из них.

**Задание 4.** Какое влияние оказывает активизация учебно-познавательной деятельности учащихся на результативность педагогического процесса? Ответ запишите в тетрадь.

**Задание 5.** Охарактеризуйте принцип проблемности обучения. Результат запишите.

**Задание 6.** Назовите отличительные черты игр, используемых в обучении и воспитании школьников от игр для развлечения. Свой ответ проиллюстрируйте примерами.

Методические рекомендации:

*Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания, навыки межкультурной коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов и методы взаимодействия в межкультурном контексте.*

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«разноуровневые задания и задачи»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |
| 3                                     | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                                                                |
| 2                                     | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                                                     |

**4. Практическое (прикладное) задание**  
(заключительный уровень)

**Задание 1.** Обсудите в группе вопрос «Игровая технология обучения». Раскройте сущность содержания понятия «игровая технология обучения: сформулируйте целевые ориентации, ведущие педагогические принципы и вытекающие из них правила, опишите содержание основных технологических звеньев. Подготовьте сценарий презентации «Игровая технология обучения».

**Задание 2.** Дайте педагогический комментарий с позиции технологии проблемного обучения словам Ф. А. Дистервега «Плохой учитель сообщает истину, хороший учит ее находить».

Методические рекомендации:

*Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания, навыки межкультурной коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов и методы взаимодействия в межкультурном контексте.*

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«практическое задание»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

**5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Педагогические технологии. Сущность понятия «педагогическая технология», его эволюция. Проблема педагогических технологий в исторической ретроспективе.

2. Педагогические технологии. Предмет и задачи дисциплины. Понятие и структура педагогической технологии. Теоретические характеристики современных педагогических технологий.

3. Понятие «педагогическая технология» в зарубежной и отечественной литературе.

4. Понятие педагогических технологий, их обусловленность характером педагогических задач.

5. Педагогическая задача как основная единица педагогического процесса. Виды педагогических задач (стратегические задачи, тактические задачи, оперативные задачи). Процесс решения педагогической задачи.

6. Педагогические ситуации, педагогические задачи. Проектирование педагогических систем, педагогического процесса, педагогических ситуаций.

7. Классификация педагогических технологий. Традиционные технологии обучения и их модификации.

8. Обзор современных педагогических технологий. Педагогические технологии авторских школ.

9. Технология коллективного способа обучения. Ведущие идеи. Особенности коллективного обучения.
10. Технологии личностно-ориентированного образования.
11. Технология знаково-контекстного обучения.
12. Активное обучение. Игровые технологии. Определение игры. Структура, принципы и этапы игры. Классификация игр. Технология проведения педагогических игр. Структура учебного процесса на основе дидактической игры. Деловая игра как форма активного обучения.
13. Обучение как дискуссия. Характерные черты учебной дискуссии. Модели учебных дискуссий. Условия организации учебной дискуссии.
14. Технология дифференцированного обучения. Основные понятия, виды и формы дифференциации. Разноуровневая дифференциация. Технология индивидуализации обучения.
15. Технология активизации познавательных интересов учащихся. Условия формирования познавательного интереса. Приемы активизации познавательного интереса.
16. Технология реализации межпредметных связей. Актуальность проблемы. Типы и виды межпредметных связей. Этапы формирования межпредметных умений. Формы работы на основе технологии реализации межпредметных связей.
17. Технология модульного обучения. Понятие модуля. Принципы модульного обучения. Особенности построения модульных программ. Технология конструирования модуля. Структура учебной программы, включающей в себя модули: целевой, информационный, практическое руководство по достижению целей обучения (операционный) и модуль проверки знаний.
18. Технология модульного обучения. Модульное построение содержания дисциплины и рейтинговый контроль.
19. Технологии дистанционного образования.
20. Технология проектного обучения. Этапы и формы педагогического проектирования.
21. Технология проблемного обучения. Основные понятия, элементы проблемного обучения. Средства, способы создания проблемных ситуаций. Организация проблемного обучения.
22. Проблемное обучение. Интенсификация обучения и проблемное обучение.
23. Эвристические технологии обучения.
24. Технологии развивающего обучения.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«зачёт/экзамен»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                    | Шкала<br>оценивания<br>(зачёт) |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| отлично (5)                           | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно | Зачтено                        |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                         | обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.                                                                                                                                                                                                                             |            |
| хорошо (4)              | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.           |            |
| удовлетворительно (3)   | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.         |            |
| неудовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы | не зачтено |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором<br>были рассмотрены и<br>одобренны изменения и<br>дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |