

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

25 марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.ДВ.02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.ДВ.02 «Сервисная деятельность» основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.10 Туризм рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 5, протокол № 5 от «24» марта 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР


И.Н. Романенко

« 24» марта 2022 г.


О.А. Швецова

« 24» марта 2022 г.

Разработчик: О.В. Сажина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины профессионального учебного цикла ОП.ДВ.02 «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.10 Туризм (утв. Приказом № 474 Минобрнауки РФ 07.05.2014 г.).

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью вариативной составляющей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 «Туризм».

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (У1);

– осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (У2).

знать:

– историю развития сервиса, виды сервисной деятельности (З1);

– содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг») (З2);

– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (З3);

– основы теории организации обслуживания (З4);

– классификации услуг и их характеристику (З5);

– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека (З6).

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	113
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	76
Практическая подготовка	48
в том числе:	
теоретические занятия	30
лабораторные/практические занятия	42
контрольные занятия/точки рубежного контроля	2
курсовая работа/проект	
дифференцированный зачет (зачет)	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	37
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	18
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	19

Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета

2.2 Тематический план

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка							Самостоятельная работа		
		Всего часов	Практическая подготовка (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
				теоретических занятий (час)	лабораторных и/или практических занятий (час)	контрольных занятий /точек	курсовые работы (час)	промежуточная аттестация в форме диф.зачёта/ зачёта (час)		внеаудиторная самостоятельная работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности в туризме	18	14	4	10	4	-	-	-	4	2	2
Тема 1.1 Введение. Стартовая диагностика обучающихся	4	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в туризме	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Место и роль туристических услуг в социо - культурном сервисе	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	3	2	-	2	-	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие № 1. Выявление психологического типа личности потребителя услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.5 Сущность услуги как специфического продукта	3	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 2. Деловая игра «Оценка ожиданий потребителя от обслуживания»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Раздел 2 Виды и особенности тур операторских и тур агентских услуг	14	10	8	4	4	2	-	-	4	2	2
Тема 2.1 Исследование роли и значения туроператоров и тур агентов в индустрии туризма	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Анализ юридических и экономических взаимоотношений туроператоров и тур агентов	3	2	1	2	-	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие № 3. Составление сравнительной классификации видов услуг туристических фирм гор. Челябинска	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Анализ организационных структур туристических фирм гор. Челябинска	3	2	2	-	2	-	-	-	2	2	-
Контрольное занятие № 1 (точка рубежного контроля). Деловая игра «Формирование рынка услуг туристической фирмы»	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Итого за курс	30	24	12	14	8	2	-	-	8	4	4
Раздел 3 Организация обслуживания потребителей туристских услуг	51	36	14	34	2	-	2	-	31	10	21
Тема 3.1 Процесс обслуживания потребителя в туристической фирме	4	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.2 Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	6	2	-	2	-	-	-	-	4	-	4
Тема 3.3 Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	4	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.4 Культура сферы услуг	11	2	-	2	-	-	-	-	9	-	9
Практическое занятие № 5. Анализ современных форм обслуживания потребителей туристской индустрии	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Формирование пакета нормативно-правовых документов для предприятий туризма	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Разработка процесса оказания услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3.5 Критерии и составляющие качества услуг	2	2	-	2	-	-	-	-	3	3	-

Практическое занятие № 8. Разработка мероприятий по повышению качества услуг и увеличение сбытовой политики на предприятиях туризма	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 9. Анализ маркетинговых исследований рынка услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 10. Разработка норм и правил профессионального поведения и этикета для специалиста туристической фирмы	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 2 (точка рубежного контроля). Деловая игра «В офисе турфирмы. Стратегия и тактика поведения специалиста»	2	2	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.6 Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг	6	2	-	2	-	-	-	-	4	-	4
Тема 3.7 Страхование в туризме	6	2	-	2	-	-	-	-	4	-	4
Практическое занятие № 11. Составление договора с клиентом на оказание услуг	4	2	2	-	2	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие № 12. Составление общих требований безопасности на основании ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования» Закона РФ «О безопасности»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 13. Составление таблицы «Право потребителя на качественную и безопасную услугу»(по видам услуг)	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 14. Составление таблицы «Общая характеристика обеспечения личной безопасности туристов»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 15. Разработка памятки по действиям туриста в экстремальных ситуациях	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 16. Разработка правил поведения для туриста в международной поездке	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 17. Разработка мер безопасности в туризме в соответствии	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

международным опытом и рисками в местах назначения.											
Практическое занятие № 18. Разработка памятки туристу (информационного листка к туристской путевке)	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 19. Разработка общих требований к туристским услугам, требований безопасности услуг для жизни, здоровья туристов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 20. Заключение договора страхования с клиентом	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 21. Разработка алгоритма действий при наступлении страхового случая в туризме	6	2	2	-	2	-	-	-	4	4	-
Дифференцированный зачёт	2	2	1	-	-	-	-	2	-	-	-
Итого за курс	81	52	36	14	34	2	-	2	29	10	19
Итого:	113	76	48	30	42	2	-	2	37	18	19

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» требует наличия учебного кабинета маркетинга, менеджмента и управления персоналом

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Переносной проектор – 1 шт.
3. Переносной экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

Имущество:

1. Стол ученический (двухместный) – 14 шт.
2. Стол ученический (одноместный) – 2 шт.
3. Стул – 33 шт.
4. Стол преподавателя – 2 шт.
5. Доска классная – 1 шт.
6. Часы настенные – 1 шт.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/442188>

Дополнительная литература:

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90171> — Загл. с экрана.

2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность . [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2013. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53291> — Загл. с экрана.

3. Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44300> — Загл. с экрана.

4. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М., 2014

5. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова. – М., 2017

6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович. – М., 2013

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Результаты обучения раскрываются через усвоенные знания, приобретенные обучающимися умения, сформированные компетенции. Результаты обучения соотнесены со знаниями и умениями ФГОС по специальности. Для контроля и оценки результатов обучения выбраны формы и методы с учетом специфики обучения по программе данной дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, формируемые компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
--	--

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности (У1);
- выявлять взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (У2);
- выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (У3).

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности (З-1).

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг») (З-2).

- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (З-3).

- основы теории организации обслуживания (З-4).

- классификации услуг и их характеристику (З-5).

- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг (З-7);

- место сервиса в жизнедеятельности человека (З-6).

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Входной контроль:

Аудиторная самостоятельная работа

Устный опрос

Тестирование

Текущий контроль:

Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы.

Самотестирование по контрольным вопросам (тестам).

Решение функциональных задач.

Анализ принятых решений

Устный опрос.

Выполнение тестов, самостоятельных и контрольных работ.

Подготовка докладов, сообщений, рефератов

Рубежный контроль:

Тестирование.

Семинар-конференция.

Деловая игра.

Защита рефератов.

Имитация обслуживания гостей.

Итоговый контроль:

Тестирование (проверка 31-39).

Защита Портфолио персональных учебных достижений

Входной контроль:

Аудиторная самостоятельная работа

Устный опрос

Тестирование

Текущий контроль:

Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы.

Самотестирование по контрольным вопросам (тестам).

Решение функциональных задач.

Анализ принятых решений

Устный опрос.

Выполнение тестов, самостоятельных и контрольных работ.

Подготовка докладов, сообщений, рефератов

<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта</p>	<p>Рубежный контроль: Тестирование. Семинар-конференция. Деловая игра. Защита рефератов. Имитация обслуживания гостей.</p> <p>Итоговый контроль: Тестирование (проверка 31-39). Защита Портфолио персональных учебных достижений</p>
--	---

4.2. Критерии оценки

Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятии, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятии, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки круглого стола:

№	Критерий(макс.)	баллы
1	Полнота изложения вопроса. Самостоятельность изложения	1
2	Аргументированность и доказательность основных положений вопроса (темы). Качество ответов на дополнительные вопросы	1
3	Наличие, качество и адекватность практических примеров и (или) иллюстративного материала	1
4	Методическая грамотность устного ответа: - логическая последовательность - правильность произношения терминов,	1

	фамилий и т.п. - фиксирование на доске схем, фамилий, формул и т.п.	
5	Умение делать выводы, вытекающие из вопроса (темы) и резюмирующие основные положения материала	1
	Итого	5

Оценка 5 – 5 баллов

Оценка 4 – 4 балла

Оценка 3 – 3 балла

Оценка 2 – менее 2 баллов

Критерии оценки ролевой игры:

Оценку «отлично» рекомендуется выставить, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в ролевой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.	«Отлично»
Оценку «хорошо» рекомендуется выставить, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.	«Хорошо»
Оценку «удовлетворительно» рекомендуется выставить, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.	«Удовлетворительно»
Оценку «неудовлетворительно» рекомендуется выставить, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.	«Неудовлетворительно»

Критерии оценки деловой игры:

<p>Оценку «отлично» рекомендуется выставлять, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в деловой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.</p>	<p>«Отлично»</p>
<p>Оценку «хорошо» рекомендуется выставлять, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы деловой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.</p>	<p>«Хорошо»</p>
<p>Оценку «удовлетворительно» рекомендуется выставлять, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.</p>	<p>«Удовлетворительно»</p>
<p>Оценку «неудовлетворительно» рекомендуется выставлять, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.</p>	<p>«Неудовлетворительно»</p>

Критерии оценки участия в учебной конференции:

1. Актуальность темы – 3 балла

1 б. – Тема работы не отличается новизной. Но работа выполнена хорошо, и может быть частично использована в урочной или внеклассной деятельности.

2 б.- Работа даёт новое видение известной проблемы, или представлено оригинальное, технически сложное для данного возраста учащегося решение известной задачи. Эту работу можно рекомендовать для ознакомления узкому кругу обучающихся.

3б.- Тема работы отличается новизной, носит достаточно большой

практический или теоретический интерес. Работа может представлять значимость для достаточно широкой аудитории обучающихся. Её можно использовать в урочной или внеклассной деятельности.

2. Соответствие содержания теме - 3балла

1б.- Нет четкости в постановке целей, задач.

2 б.— Цели и задачи частично соответствуют работе. Тема раскрыта не до конца.

3б – Работа соответствует целям и задачам. Тема работы раскрыта полностью.

3. Глубина проработки материала-5баллов

1б.- Материал проработан крайне поверхностно. Ученик плохо разбирается в своей работе.

2б.- Автор недостаточно хорошо ориентируется в приведённых рассуждениях, не до конца понимает смысл использованных терминов и фактов.

3б.- Материал проработан хорошо. Автор разобрался в сути проблемы, использовал дополнительную литературу, собственные исследования, но в работе встречаются определённые погрешности при применении терминологии, фактов и рассуждений, или приведены рассуждения, смысл, которых автору не совсем понятен.

4б.- Работа демонстрирует хорошую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы частично выходят за рамки школьной программы.

5б.- Работа демонстрирует очень глубокую проработку материала, использованные научные факты, методы и приёмы решения проблемы лежат далеко за пределами школьной программы.

4.Наличие собственных взглядов и выводов по проблеме- 5баллов.

1б.- Автор практически не сделал никаких собственных выводов.

2б.- Автор сделал выводы и обосновал свои собственные взгляды на рассматриваемую проблему.

3б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности, но его выводы по проблематике не до конца правильно им выражены, отличаются некой сумбурностью.

4б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему.

5б.- Автор применил информацию, добытую в результате собственной исследовательской деятельности. Его выводы по проблематике чётко сформулированы и обозначены. В работе присутствует неоднократное выражение автором своего взгляда на поставленную проблему. А также в работе присутствует творчество, оригинальные мысли и идеи.

5. Правильность и полнота использования источников, чёткость и доступность изложения материала - 3балла. 1б.- Используемых источников не достаточно (менее 5), или все они однообразны (только ссылки на

Интернет-ресурсы). Или материал работы изложен не совсем грамотно и чётко, есть погрешности в логической структуре работы.

2б.- Используемые источники, в основном, правильные. В целом цитируемая литература достаточно разнообразна, есть ссылки. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия.

3б. - Используемые источники правильные. Работу характеризует полнота цитируемой литературы, ссылки на исследования ученых, занимающихся данной проблемой. Материал изложен чётко и доступно. В работе прослеживается чёткая логическая линия.

6. Использование мультимедийных средств - 5баллов

- Полнота раскрытия заявленной темы; оптимальность объёма содержания, сбалансированность текста и картинок.

- Слайды представлены в логической последовательности.

- Текст слайдов грамотно написан, хорошо читается, отсутствуют ошибки.

- Содержательная, эстетическая и психологическая значимость иллюстраций.

- Возможность дальнейшего использования данной презентации в учебном процессе.

7. Соответствие оформления работы стандартам -3балла

1б.- В работе плохо просматривается структура. Ссылки отсутствуют, библиография не оформлена.

2б.- Автор старался придерживаться требований к структуре работы, но не все части и разделы выполнены грамотно, аккуратно и чётко, работа содержит ошибки. Или не все ссылки на источники присутствуют в работе. В работе менее 5 источников.

3б.- Работа структурирована и правильно оформлена. Последовательность изложения чёткая и грамотная. Все необходимые ссылки в работе присутствуют. В работе представлено от 5-ти подлинных источников, наличие материала из них в работе доказано цитатами

8. Культура выступления на конференции - 3балла

1б. – Докладчик зачитывает работу. Не может ответить на большинство вопросов.

2б. – Четко выстроенный доклад-рассказ с опорой на иллюстративный материал. Докладчик достаточно хорошо отвечает на дополнительные вопросы и свободно ориентируется в вопросе исследования.

3б. –Чёткий, грамотный доклад по теме. Докладчик эрудирован как в представленной области, так и в смежных областях. Показал высокий уровень дискуссионно - ораторских навыков.

Оценка 5 – 25-30 баллов

Оценка 4 – 19-24 баллов

Оценка 3 – 13-18 баллов

Оценка 2 – менее 12 баллов

Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьёзные фактические ошибки	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки. Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы учащегося	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход, исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования. Приведены лаконичные, ёмкие выводы учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование	Исследование	Обоснована

		неактуально, в презентации не отражены области применения результатов исследования	не является в полной мере актуальным для данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов исследования	актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениям и	Проведён глубокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
4. Наличие иллюстрационного материала;
5. Анализ источников литературы;
6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
7. Умение отвечать на вопросы экспертов.

От 31 до 35 баллов – оценка 5 (отлично)

От 23 до 30 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 15 до 22 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

14 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)