

Приложение 2
к программе Б2.В.02(П) Производственная
практика, проектно-технологическая практика
43.03.02 Туризм,
направленность (профиль) Технология и
организация туроператорской и турагентской
деятельности
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1. Общие сведения

1.	Кафедра	сервиса и туризма
2.	Код и направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Курс, семестр	3 курс, 6 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – проектно-технологическая практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывная.
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ПК-3	Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий
ПК-4	Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах практики их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Организационный этап	УК-2; УК-3;	<p>Основы нормативно-правового регулирования туристской деятельности</p> <p>Стратегии эффективного командообразования</p> <p>Трудовые функции на предприятиях туризма</p>	<p>Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений</p> <p>Оценивать организацию труда на предприятии</p>	<p>Методами формирования и развития деловых сетей</p>	<p>Промежуточный отчет по результатам исследования</p>
Основной этап	УК-2; УК-3; ПК-3; ПК-4	<p>Экономические и социальные приоритеты в проектировании туристских продуктов и стратегий развития фирмы</p> <p>Принципы управления качеством туристских продуктов</p> <p>Основные показатели здоровья для формирования сервисных продуктов</p> <p>Принципы организации труда с учетом правил ЗОЖ</p> <p>Специфику организации сервиса в условиях северных территорий</p> <p>Характеристики туристского продукта как совокупности услуг</p> <p>Показатели спроса на туристские продукты и услуги</p> <p>преимущества продуктов креативных индустрий как ресурса туристской индустрии</p> <p>Методы оценки нематериальных аттракций турпродукта</p>	<p>Разрабатывать дерево целей и решений для проектирования</p> <p>Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации</p> <p>Заполнять технологические документы</p> <p>Решать организационные задачи для формирования технологических рациональных решений</p> <p>Применять знания о приоритетах качества жизни при оценке сервисных продуктов</p> <p>Поддерживать свой уровень здоровья для полноценной трудовой деятельности</p> <p>Оценивать сервисные продукты с целью их улучшения на основании принципов ЗОЖ</p> <p>Оценивать привлекательность туристских аттракций</p> <p>Проектировать турпродукт с</p>	<p>Знаниями о критических точках в реализации проектно-технологических задач</p> <p>Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов</p> <p>Навыками оценки туристских продуктов территорий</p> <p>Навыками разработки программы продвижения турпродукта</p> <p>Информацией о предложении услуг креативных индустрий в регионе</p> <p>Навыками дизайн-проектирования турпродукта</p> <p>Методами презентации турпродукта в выставочной среде</p> <p>Имиджевыми технологиями</p>	<p>Промежуточный отчет по результатам проектирования турпродукта</p>

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		<p>Каналы продвижения турпродукта, в том числе через медиасферу и деловые сети</p> <p>Систему интересов деловых партнеров турфирмы</p>	<p>учетом запросов потребителей</p> <p>Выстраивать логику турпродукта с привлечением услуг креативных индустрий</p> <p>Обосновывать ценность творческих решений для турпродуктов разных типов</p> <p>Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей</p> <p>Создавать варианты турпродукта за счет модульного построения</p>		
Заключительный этап	УК-2; УК-3; ПК-3; ПК-4	Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Навыками систематизации данных для продуктивных решений	Итоговый отчет, оценка презентации результатов исследования и проектирования

4. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих э

т

Жейс 1. Разработка программы исследования туристского предприятия (до 5 баллов).

Деловые и технологические процессы туристского предприятия предполагают исследования вк с точки зрения логистики и результативности. Для этого необходимо использовать методологические установки, зафиксированные в стандартах менеджмента качества, фгламентах турфирмы, правилах обучения нового персонала. При этом следует учесть, что все организационные решения должны быть ориентированы на решение основных задач рредприятия – достижение устойчивости бизнеса, расширение клиентской базы за счет мовышения качества обслуживания.

и

В разработке программы исследования рекомендуется установить критические точки (время, ожидаемые промежуточные результаты), а также сформулировать критерии оценки результатов и качества своего исследования, что поможет более рационально подойти к формированию материалов и их обработке.

н

В итоге необходимо получить индивидуальную «дорожную карту» выполнения программы япрактики.

к

о

м

п

Пример «дорожной карты»

Мероприятие	Ожидаемый результат	Связь с другими задачами практики	Период выполнения	Критические точки

«Дорожная карта» может быть построена в виде графической модели.

Кейс 2. Анализ туристского предприятия (до 15 баллов).

Для проведения анализа туристского предприятия необходимо собрать данные о его основных направлениях работы, организационно-штатной структуре, регламентах работы подразделений и работников, выполняющих различные функциональные обязанности. В работе рекомендуется применять различные модели визуализации анализа объекта:

- Модель Остервальда;
- Модель «Прошлое – будущее»;
- Процессная модель;
- SWOT-анализ.

Каждая из этих моделей по-своему раскрывает деловые процессы фирмы, описывает внешнюю среду и целевые группы потребителей. Модели позволяют оптимизировать работу по сбору и анализу материала, раскрывают проблемы и возможности турфирмы.

В анализе работы фирмы следует избегать клише, упрощения в описании турфирмы, запросов её менеджмента и клиентов.

В итоге необходимо сделать вывод и определить, какие направления работы необходимо изменить с целью повышения конкурентоспособности турфирмы, совершенствования деловых процессов, улучшения качества обслуживания, формирования новых решений в работе с клиентами.

Кейс 3. Проектирование туристского продукта (программы обслуживания) (до 20 баллов).

Цель раздела – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать актуальный туристский продукт с учетом запросов клиентов фирмы (объекта практики) и внутренних возможностей фирмы.

ГОСТ Р 50681-2010:

туристский маршрут (трасса туристского похода): маршрут следования туристов (экскурсантов), разработанный в соответствии с требованиями безопасности и включающий посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т.п. в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

программа обслуживания – перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определённой последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

Маршрут – путь передвижения туриста с заранее определённой с той или иной точностью траекторией. Критерии маршрута предполагают позиции безопасности, аттрактивности, эффективности, эргономичности, экологичности и др.

Проектирование туристского продукта предполагает

Выбор вида туризма.

Замысел (идея продукта с учетом запросов клиентов, активности конкурентов и других факторов).

Разработка концепции продукта, выбор основных характеристик;

Формирование маршрута и логистики движения;

Разработка программы обслуживания на маршруте (установление критических точек);

Анализ и оценка нового турпродукта, выявление слабых сторон;

Апробация продукта, коррекция.

Разработка итоговой документации турпродукта.

Экономическая оценка конкурентоспособности турпродукта, установление цены.

По результатам проектирования студент должен быть готов сформулировать критерии оценки турпродукта, выявить сильные и слабые стороны,

Кейс 4. Программа продвижения турпродукта (до 20 баллов).

Проектирование программы продвижения турпродукта (с учетом уровня развития бизнеса фирмы, прогноза продаж, конкуренции на туристском рынке, актуальных технологий коммерческих коммуникаций).

В заключении рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики, а также развития проведенного исследования.

Критерии оценки защиты материалов практики

Ключевое условие – выполненная программа практики, своевременно представленный сформированный отчет по практике научному руководителю (на кафедру) – 60 баллов.

20 баллов – отчет по практике оформлен в соответствии с требованиями стандартов делопроизводства.

20 баллов – публичная защита материалов практики:

Защита материалов практики предполагает выявить:

- качество разработанной индивидуальной программы исследования, достоверность и актуальность собранных материалов о туристской фирме;
- умение оперировать полученными данными, применять методы обработки информации; обосновывать выводы по материалам исследования;
- владение навыком оценки деловых процессов, конкурентоспособности туристской фирмы, потенциала развития её деятельности;
- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении разработанных рекомендаций, возможности их внедрения;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «не зачтено» - 60 баллов и менее, «удовлетворительно» - 61-80 баллов, «хорошо» - 81-90 баллов, «отлично» - 91-100 баллов в соответствии со следующими критериями:

Оценка **«отлично»** выставляется за отчет по практике и его защиту, если:

- программа исследования туристского предприятия имеет комплексный характер, логична и продуктивна для конкретного предприятия;

- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- разработанные рекомендации имеют потенциал для внедрения в работу турпредприятия;
- полученные данные, выводы оформлены с использованием программного обеспечения по визуализации данных, формированию таблиц, схем и других технологий презентации информации в адаптированном виде;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе туристского предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в туристско-рекреационной сфере.

Оценка «хорошо» выставляется за работу, в которой:

- программа исследования непротиворечива, заложенные в ее основании проблемы и задачи актуальны и позволяют подтвердить навыки самостоятельного исследования деятельности турпредприятия;
- в ходе анализа представлены актуальные данные, их интерпретация продуктивна для разработки рекомендаций по развитию работы турфирмы;
- рекомендации по развитию деятельности раскрывают имеющийся потенциал турпредприятия;
- выводы по результатам исследования носят самостоятельный характер;
- полученные данные представлены преимущественно в текстовом формате, часть материалов представлена в таблицах и схемах, разработанных самостоятельно;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе туристского предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в туристско-рекреационной сфере.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, в которой:

- разработанная программа изучения турпредприятия логична, но имеет вид перечня работ по сбору и анализу информации из открытых источников;
- анализ работы турфирмы носит описательный характер;
- рекомендации носят обобщенный характер, не опираются на реальные возможности фирмы;
- выводы в целом непротиворечивы, но схематичны, носят репродуктивный характер;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает заинтересованность в развитии своих профессиональных компетенций.

В случае, если студент выполнил программу практики, научный руководитель и заведующий кафедрой допустили отчет студента по практике до защиты как соответствующий формальным требованиям, но в ходе представления результатов студент демонстрирует отсутствие навыков профессионального диалога, не может обосновать логику проведенного исследования и проектирования, допускает принципиальные ошибки в интерпретации материалов, не владеет актуальными сведениями о процессах работы турфирмы (объекта практики), то **его защита признается неудовлетворительной.**

На заседании кафедры разрабатывается индивидуальная траектория по актуализации отчета и повторной защите материалов производственной практики.