

Приложение 2
к программе Б2.В.04(П) Производственная
практика, организационно-управленческая
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	4 курс, 8 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – организационно-управленческая практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывная.
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
ПК-3	Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

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-3	Профессиональные стандарты и систему трудовых задач предприятий туризма	Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия	Навыками оценки достижения промежуточных и итоговых результатов деловых процессов	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап	УК-3; УК-8; УК-10; ПК-3; ПК-5	<p>Стратегии эффективного командообразования</p> <p>Трудовые функции на предприятиях туризма</p> <p>Систему интересов деловых партнеров турфирмы</p> <p>Факторы и ситуации потенциальной опасности в организации труда и предоставлении услуг в туристической индустрии</p> <p>Приемы и методы работы с людьми в неблагоприятных обстоятельствах, конфликтах</p> <p>Характеристики туристского продукта как совокупности услуг</p> <p>Показатели спроса на туристские продукты и услуги</p> <p>Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг и обеспечения работы турпредприятия</p> <p>Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору</p>	<p>Оценивать организацию труда на предприятии</p> <p>Выстраивать деловые процессы с учетом задач оптимизации</p> <p>Разрабатывать турпродукт с учетом задач развития деловых связей</p> <p>Строить траекторию профессионального обучения с учетом задач деятельности предприятия</p> <p>Применять средства индивидуальной и коллективной защиты</p> <p>Выявлять признаки неблагоприятных событий, в том числе на основании изменения поведения человека (группы людей)</p> <p>Оценивать привлекательность туристских аттракций</p> <p>Проектировать турпродукт с учетом запросов потребителей</p> <p>Оценивать программы лояльности турпредприятия</p> <p>Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы</p>	<p>Методами формирования и развития деловых сетей</p> <p>Имиджевыми технологиями</p> <p>Навыками выявления рисков организационного поведения</p> <p>Знаниями о каналах и формах связи с компетентными органами для снижения, устранения рисков и опасностей разного вида</p> <p>Навыками эффективных действий в случае ЧС</p> <p>Навыками оценки туристских продуктов территорий</p> <p>Навыками разработки программы продвижения турпродукта</p> <p>Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы</p> <p>Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социокультурных знаний и здоровьесберегающих технологий</p> <p>Методами обобщения опыта турпредприятия по</p>	Промежуточный отчет по результатам проектирования турпродукта

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня	Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута	работе с разными целевыми группами	
Заключительный этап	УК-3; УК-8; УК-10; ПК-3; ПК-5	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).

Организационные и управленческие процессы туристского предприятия предполагают исследование их с точки зрения логистики и результативности. Для этого необходимо использовать методологические установки, зафиксированные в стандартах менеджмента качества, регламентах турфирмы, правилах обучения нового персонала. При этом следует учесть, что все организационные решения должны быть ориентированы на решение основных задач предприятия – достижение устойчивости бизнеса, расширение клиентской базы за счет повышения 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.

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

Пример «дорожной карты»

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

е

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

е

н

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

и

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 итоге необходимо сделать вывод и определить, какие направления работы необходимо изменить с целью повышения конкурентоспособности турфирмы, совершенствования деловых

р

о

ц

е

с

процессов, улучшения качества обслуживания, формирования новых решений в работе с клиентами.

Кейс 3. Анализ деловых процессов турфирмы (до 20 баллов).

Цель раздела – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать актуальные решения для повышения результативности деловых процессов фирмы (объекта практики), раскрытия потенциала предприятия.

Для анализа следует использовать структурно-функциональную модель организации, а также модели бизнес-процессов (например, модель «Прием на работу сотрудника», «Путь организационно-распорядительных документов» и др.).

Деловые процессы турфирмы представляют собой последовательность исполнения работ (функций, операций), направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя.

Анализ деловых процессов предполагает выявление ресурсов, правил, алгоритмов выполнения повседневных и стратегических задач в турфирме. При этом необходимо указать риски, ошибки и возможности улучшения делового процесса.

Ключевые деловые процессы турфирмы:

- работа с деловыми партнерами;
- работа с персоналом;
- проектирования туристских продуктов и отдельных услуг;
- технологии продаж в турфирме;
- делопроизводство;
- работа с клиентами в фирме;
- информационная работа фирмы.

С целью совершенствования могут быть проанализированы другие (в том числе локальные) деловые процессы фирмы. Необходимо выявить параметры качества процессов, установить отклонения и причины недостатков, это позволит разработать рекомендации для улучшения работы турфирмы.

Кейс 4. Управление персоналом турпредприятия (до 20 баллов).

На основе собранных материалов (должностные инструкции, собеседование с менеджерами фирмы, наблюдение) необходимо сделать аргументированный вывод об системе организации труда работников турфирмы, их объемах работы, квалификации и т.п. На основании выводов разработать рекомендации (мероприятия) по повышению квалификации, организационных изменениях и других решениях, способствующих повышению качества организационно-управленческих процессов предприятия.

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 кафедре) – 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.