

Приложение 2
к программе Б2.В.01 (П)
Производственная практика, сервисная
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	2 курс, 4 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – сервисная практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывная.
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
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-5; УК-7; УК-9	<p>Принципы исследования социальных систем с учетом факторов, определяющих многообразие их функционирования</p> <p>Факторы, меняющие потребности человека в современном обществе</p>	<p>Формулировать сервисные задачи с учетом многообразия культурных потребностей</p> <p>Формулировать и обосновывать актуальность, объект, предмет, программу исследования</p>	<p>Навыками работы с источниками данных о социально-культурных процессах</p> <p>Методами научного исследования, способами интерпретации информации различного типа</p> <p>Знаниями об эффективном взаимодействии с учетом различных интересов деловых партнеров</p>	Промежуточный отчет по результатам исследования
Основной этап	УК-5; УК-7; УК-9; ПК-3; ПК-5	<p>Актуальные научные подходы в описании современных процессов индустрии туризма и гостеприимства</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>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>Потребности</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 потенциал турфирмы для работы в условиях региональной конкуренции</p> <p>Оценивать качество предоставляемых услуг</p> <p>Оценивать программы лояльности турпредприятия</p> <p>Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и</p>	<p>Методами обоснования выбора услуг для формирования турпродуктов с учетом задач ЗОЖ</p> <p>Навыками управления своим состоянием в условиях реализации профессиональных задач</p> <p>Методами проектирования сервиса на основе здоровьесберегающих технологий</p> <p>Интерпретации количественной и качественной информации для разработки сервисной стратегии турфирмы</p> <p>Навыками оценки веб-ресурсов турпредприятия как сервисного продукта</p> <p>Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы</p> <p>Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социокультурных знаний и здоровьесберегающих</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:	
		целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня	потребностей клиентов фирмы Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута	х технологии	
Заключительный этап	УК-5; УК-7; УК-9; ПК-3; ПК-5	Требования к отчетной документации практики и оценкам выполнения стандартных задач профессиональной деятельности	Применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы	Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами	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 этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

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

Туристское предприятие как объект исследования требует комплексного подхода в разработке алгоритма изучения общей характеристики предприятия, её деловых процессов и оценки конкурентоспособности в текущем периоде.

Комплексный подход предполагает выявление и группировку факторов различных типов, влияющих на состояние предприятия, развитие его бизнес процессов.

Рекомендуется группировать факторы в крупные таксоны:

- экономические;
- правовые;
- социально-культурные;
- технологические;
- характеристика целевой аудитории потребителей (описание её ядра) и др.

Программа исследования требует выявления и обоснования:

- актуальности исследования;
- цели и задач исследования;
- описания методов получения, обработки и интерпретации информации;
- обоснование связи аналитической и проектной части, когда выявленные проблемы объясняют концепцию и проектное решение;

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	Период выполнения	Критические точки

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

Кейс 2. Анализ туристского предприятия (до 20 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 анализе работы фирмы следует избегать клише, упрощения в описании турфирмы, запросов её менеджмента и клиентов.

В итоге необходимо сделать вывод и определить, какие туристские продукты или программы развития деятельности соответствуют деятельности по достижению уровня высокой конкурентоспособности на региональном рынке.

Кейс 3. Исследование форм обслуживания в турфирме (до 20 баллов).

На основании материалов, собранных в турфирме, составить обзор практик обслуживания.

Описание-исследование работы веб-страниц (официальная, социальные сети) – выявить потребительские характеристики веб-страниц с точки зрения потенциального клиента;

Анализ работы сотрудников с клиентами во время консультаций и заказа турпродукта;

Анализ практики работы с клиентами после заключения договора и до завершения использования услуги;

Состав дополнительных услуг турфирмы, анализ предоставления;

Анализ работы с жалобами клиентов;

Описание практики турфирмы по повышению качества обслуживания за счет развития квалификации сотрудников.

Для выполнения задания рекомендуется использовать составленный скрипт-лист для наблюдения за работой и опроса сотрудников фирмы, анализ должностных инструкций и других документов, регламентирующих работу с клиентами.

В заключении рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики в работе турфирмы, 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 конкурентоспособности туристской фирмы, потенциала развития её деятельности;

- навык критического мышления, продуктивного диалога в обсуждении разработанного продукта, возможности его развития;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «незначительно» - 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;
- анализ практики работы с клиентами завершён предложениями по развитию деятельности турфирмы;
- 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;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- выводы по результатам исследования носят самостоятельный характер, могут быть использованы для развития работы турфирмы;
- 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;
- 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 защиты материалов производственной практики.