

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «*Организационно-управленческая практика*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Организационно-управленческая практика»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры
экономики (КФ)

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" августа 2024г.

и.о.зав. кафедрой экономики (КФ)

наименование кафедры

подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры

должность

подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Раздел 1 – Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Основные сведения

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц (432 академических часа). Практика проводится в 4, 6 семестрах.

Виды итогового контроля:

- 4 семестр: дифференцированный зачет;
- 6 семестр: дифференцированный зачет.

1.2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ПК*-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК*-1-В-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности ПК*-1-В-2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<u>Знать:</u> - организационные основы туристской деятельности, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности, понятие, виды и технологии организации туристской деятельности <u>Уметь:</u> - принимать решения в организации туристской деятельности <u>Владеть:</u> - навыками организации работы исполнителей и разрешения проблемных ситуаций,	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		возникающих в ходе - организации туристской деятельности	
ПК*-5 Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	ПК*-5-В-1 Проводит исследования туристско- рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов ПК*-5-В-2 Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма ПК*-5-В-3 Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	<u>Знать:</u> - методические основы исследования, анализа и оценки научной информации в туристской деятельности. <u>Уметь:</u> - изучать научно-техническую информацию по стандарту туристских услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в туристской деятельности; - применять методики исследований научной информации; <u>Владеть:</u> - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности.	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>
ПК*-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста,	ПК*-6-В-1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя ПК*-6-В-2 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг ПК*-6-В-3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением	<u>Знать:</u> - технологии управления и общие закономерности анализа затрат в туристской индустрии <u>Уметь:</u> - принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а так-	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
обосновывая эффективные управленческие решения	обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг	<p>же деятельности предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов. - анализировать основные практические направления взаимодействия организации и потребителей (клиентов) <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методиками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии ; - навыками анализа и расчета экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов и управления бюджетами. 	
ПК*-7 Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	<p>ПК*-7-В-1 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности</p> <p>ПК*-7-В-2 Использует методы бизнес-планирования</p> <p>ПК*-7-В-3 Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта</p>	<p><u>Знать:</u> теорию управления, теорию и методики оценки экономической эффективности</p> <p><u>Уметь:</u> обосновывать, разрабатывать и реализовывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продук-</p>	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		тов) и оценивать их эффективность Владеть: методиками разработки бизнес-плана	

Раздел 2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике

Примерные индивидуальные задания

Темы индивидуальных заданий формируются, исходя из потребностей и задач предприятия, при необходимости согласуются с руководителем практики от филиала.

Отчет по практике содержит три основных раздела:

- организационно-экономическая характеристика предприятия;
- анализ внешней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;
- индивидуальное задание.

Первый раздел «Организационно-экономическая характеристика предприятия» включает в себя:

- наименование предприятия, форма собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;
- юридический и фактический адрес;
- основные виды деятельности;
- полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;
- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;
- правила внутреннего распорядка предприятия;
- методы мотивации персонала, применяемые на предприятии;
- характеристика основных экономических показателей деятельности предприятия за 3-5 лет (штатная численности сотрудников, объемы продаж и пр.);
- финансово-экономические показатели;
- маркетинговая деятельность предприятия;
- характеристика сбытовой сети сервисного или туристского предприятия;
- бонусные программы и поощрения для клиентов, партнеров и пр.

Во втором разделе «Анализ внешней среды предприятия» или «Технология процесса оказания услуг предприятием» отражается следующая информация:

- «портрет» потенциального потребителя услуг предприятия;
- основные и потенциальные конкуренты предприятия;
- анализ конкурентоспособности предприятия;

- основные партнеры (поставщики) предприятия;
- контактная аудитория предприятия;
- сильные и слабые стороны деятельности предприятия; - возможности и угрозы в деятельности предприятия;
- процесс обслуживания клиентов;
- основные этапы процесса обслуживания;
- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания и пр.

Третьим разделом отчета по производственной (организационно-управленческой) практике - индивидуальное задание. Руководитель практики от предприятия выдает обучающемуся индивидуальное задание.

Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики. В ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия индустрии сервиса и туризма, выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием

Примерные индивидуальные задания

- Подбор и бронирование тура для клиента, включающее подробное описание всей технологии работы с клиентом;
- Разработка рекламной кампании предприятия индустрии сервиса и туризма;
- сбор статистической информации по конкретным направлениям деятельности предприятий индустрии сервиса и туризма;
- Работа с конкретным клиентом либо группой клиентов данного предприятия, включающее подробное описание всего процесса оказания услуг (предприятия коллективных средств размещения, предприятия общественного питания, предприятия индустрии развлечения и отдыха и пр.);
- Разработка новой либо совершенствование существующей услуги предприятия индустрии сервиса и туризма и пр.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики подробно описывается в отчете по практике. Возможно приложение к отчету документов, подтверждающих выполнение конкретного индивидуального задания (например, копия договора, рекламные проспекты, фотографии и пр.).

Примерные вопросы при защите отчета

1. На основании каких нормативных документов осуществляется деятельность предприятий сферы туризма и отдельных его подразделений?
2. Какие теоретические знания использованы при прохождении практики?
3. Какие основные информационно-аналитические источники и справочники использованы в процессе прохождения практики?
4. Какие знания, умения и навыки приобретены или развиты в результате прохождения практики?
5. Какие задания выполнены в ходе прохождения практики?

6. Какие показатели и/или системы показателей использованы для обоснования выводов?

7. Каким образом осуществлялось взаимодействие с коллективом в период прохождения практики?

8. Может ли турагентство заниматься разработкой собственных туров?

9. Верно ли утверждение: «в случае, когда турагентство реализует собственный продукт поглощающий продукт туроператора, ответственность перед потребителем полностью возлагается на туроператора»?

10. Верно ли утверждение: «Основным источником доходов турагентства является комиссионное вознаграждение»?

11. Верно ли утверждение: «Под туристским продуктом понимается только основной комплекс услуг»?

12. Верно ли утверждение: «В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания»?

13. Может ли договор страхования ответственности туроператора расторгнут досрочно?

Условия допуска к промежуточной аттестации:

- положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

- заполненного обучающимся журнала по итогам практики;

- отчета студента по итогам практики в соответствии с заданием на практику

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания в рамках прохождения практики

Оценивание выполнения индивидуального задания

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения индивидуального задания; 2. Правильность выполнения индивидуального задания;	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению, использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы
Хорошо	3. Своевременность и последовательность выпол-	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные

	нения индивидуального задания	недостатки в оформлении представленного материала, использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы
Удовлетворительно	4. Использование информационных источников по избранной теме	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала, использовано недостаточное количество информационных источников при обзоре темы
Неудовлетворительно		Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала, использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы

Оценивание защиты отчета

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	<p>1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики;</p> <p>2. Структурированность и полнота собранного материала;</p> <p>3. Четкость изложения материала на защите и правильность ответов на вопросы.</p>	<p>При защите отчета обучающийся продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения, правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя</p>
Хорошо	<p>4. Обоснованность предложений</p>	<p>При защите отчета обучающийся показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер, ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены, получил положительный отзыв от руководителя</p>
Удовлетворительно		<p>Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала, обоснованные предложения не внесены. Обучающийся при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы, в отзыве руководителя имеются существенные замечания</p>
Неудовлетворительно		<p>Отчет не имеет детализированного ана-</p>

		<p>лиза собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Обучающийся затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки, в отзыве руководителя имеются существенные критические замечания</p>
--	--	---

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Аттестация по итогам практики проводится на основании выполненного индивидуального задания и оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета обучающегося и отзыва руководителя практики от организации. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка. В процессе прохождения практики и подготовки к промежуточной аттестации обучающиеся должны руководствоваться следующими положениями:

- Положение об оценочных материалах (фондах оценочных средств). – Режим доступа: <https://kf.osu.ru/sveden/pologenie/613.pdf>;
- Положение о практике обучающихся кумертауского филиала ОГУ, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования. – Режим доступа: <https://kf.osu.ru/sveden/pologenie/702.pdf>