

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Индустрия и инфраструктура туризма»

для направления подготовки 43.04.02–Туризм

направленность программы Организация и управление турбизнесом

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Заочная форма обучения

Семестр	1	2	3	4	5
Наименование дисциплины					
ПК-3 готовность применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии					
Б1.Б1 Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий			+		
Б1.В.ДВ.7.2 Индустрия и инфраструктура туризма	+				
Б2.У1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		+			
Этапы формирования компетенции	1	2	3		

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно)	стандартный (хорошо)	эталонный (отлично)	
ПК-3	Знать	Знания о методах анализа, поиска, моделирования поверхностны, отрывочны и бессистемны.	Показывает полные, но недостаточно глубокие и системные знания о методах анализа, поиска, моделирования поверхностны, отрывочны и бессистемны.	Показывает полные, глубокие, системные знания о методах анализа, поиска, моделирования поверхностны, отрывочны и бессистемны.	Доклад. Термин-диктант. Письм. работа. Библиография. Эссе. Контр. работа.
	Уметь	Затрудняется принимать конструктивные решения на основе использованных методов.	Не всегда самостоятельно может принимать конструктивные решения на основе использованных методов.	Самостоятельно может принимать конструктивные решения на основе использованных методов.	

Владеет	Не владеет навыками применения методов анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской индустрии.	Демонстрирует уверенное владение навыками применения методов анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской индустрии.	Демонстрирует свободное владение навыками применения методов анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской индустрии.	Доклад. Термин-диктант. Письм. работа. Библиография. Эссе. Контр. работа. Схема. Табл. Творческое задание
---------	--	--	--	---

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Индустрия и инфраструктура туризма как институты экономики	ПК 3	Доклады Терминологический словарь Письменная работа Схема
2	Состав индустрии и инфраструктуры туризма	ПК 3	Доклады Схема Письменная работа Контрольная работа Таблица Библиография
3	Рациональная организация обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: факторы и условия	ПК 3	Доклады Письменная работа Контрольная работа Таблица Эссе
4	Предметный и функциональный аспекты организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	ПК 3	Доклады Таблица Письменная работа Творческое задание
5	Основные направления деятельности по оптимизации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	ПК 3	Доклады Письменная работа

Критерии оценивания докладов

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	Выставляется студенту, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Докладчик легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор. Сообщение носит исследовательский характер.

	Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»	по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.
«удовлетворительно»	студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий.
«неудовлетворительно»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Критерии и шкала оценивания работы по оформлению библиографического списка

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	В оформлении присутствуют 1–2 ошибки
«хорошо»	В оформлении присутствуют 3–4 ошибки
«удовлетворительно»	В оформлении присутствует 5 ошибок
«неудовлетворительно»	В оформлении присутствуют более 5 ошибок

Критерии и шкала оценивания оформления терминологического словаря

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	В словаре представлено более 20 терминов, все соответствуют теме, содержание словарных статей представлено развернуто, доступно для читателя, приведены примеры
«хорошо»	В словаре представлено менее 20, но более 15 терминов, все соответствуют теме, содержание словарных статей представлено развернуто, доступно для читателя, приведены примеры
«удовлетворительно»	В словаре представлено менее 15 терминов, 50% из них соответствуют теме, содержание словарных статей представлено кратко, доступно для читателя, не приведены примеры
«неудовлетворительно»	В словаре представлено менее 10 терминов, 50% из них соответствуют теме, содержание словарных статей краткое, понимание читателя затруднено, отсутствуют примеры

Пример критериев оценивания творческого задания

<i>Критерии оценки результатов выполнения творческого задания</i>			
ФИ студентов _____ _____ _____ _____	№ группы _____	Дата защиты _____	
Шкала оценок			
1 – не отвечает критерию; 2 – частично отвечает критерию; 3 – в основном отвечает критерию; 4 – полностью отвечает критерию или превосходит его.			
Степень понимания обучающимся учебного материала			
1	2	3	4
Теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результат			
1	2	3	4

Соответствие заданию, наличие конкретных фактов и примеров			
1	2	3	4
Оригинальность замысла, логичное изложение материала.			
1	2	3	4
Научность подхода к решению творческого задания			
1	2	3	4
Грамотное владение терминологией и знание основных понятий темы.			
1	2	3	4
Умение делать собственные выводы, владение навыками выражения собственного мнения.			
1	2	3	4
Уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы / преобразование известных способов при решении новой проблемы / новая идея.			
1	2	3	4
Характер представления результатов (наличие презентации, соответствие требованиям к оформлению, донесение до слушателей и др.).			
1	2	3	4

Критерии и шкала оценивания контрольной работы

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	контрольная работа выполнена полностью, теоретический вопрос раскрыт полностью, в решении задачи нет ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием непонимания материала).
«хорошо»	контрольная работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, допущена одна негрубая ошибка, если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки.
«удовлетворительно»	студент допустил более одной грубой ошибки, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме
«неудовлетворительно»	студент показал полное отсутствие обязательных знаний и умений по проверяемой теме.

Критерии оценивания эссе

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	работа написана грамотным и правильным языком. Цели поставлены ясно, всесторонне раскрыты и полностью соответствуют теме. Работа имеет логическую связанность и цельность, хорошо обоснованы выводы. Данные и источники тщательно продуманны, квалифицированные ссылки на используемую литературу. Стиль и подход в работе содержит аналитический подход, представления и интерпретации критичны.
«хорошо»	текст написан грамотным языком, ошибок очень немного. Цели и задачи вполне раскрыты, в основном соответствуют теме. Цели ясны, реалистичны и адекватны теме. Работа цельная, последовательно обосновывает предлагаемый вывод. Хорошо подобраны данные и источники, правильно используются факты. Применяется объяснительный стиль, с элементами критической интерпретации.
«удовлетворительно»	В работе видно стремление автора к целостности работы и обоснование выводов. База данных и источников достаточна. Стиль описательный или рекомендательный. Немного поверхностных или неадекватных суждений.
«неудовлетворительно»	работа имеет отдельные части, которые в логическое целое не связаны. Цели ограничены. Недостаточное понимание фактов и проблем. Плохо подобрана литература. Тема не раскрыта. Работа не соответствует объему и качеству.

Критерии и шкала оценивания схемы

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	17–20 баллов
«хорошо»	14–17 баллов
«удовлетворительно»	10–14 баллов
«неудовлетворительно»	Менее 10 баллов

Пример критериев оценивания схемы

<i>Критерии оценки результатов разработки схемы</i>
--

ФИ студента _____	№ группы _____	Дата сдачи _____
Шкала оценок		
1 – не отвечает критерию; 2 – частично отвечает критерию; 3 – в основном отвечает критерию; 4 – полностью отвечает критерию или превосходит его.		
В схеме отражены все составляющие части		
1	2	3 4
Запись схемы четкая, полная и продуманная в деталях		
1	2	3 4
В схеме верно указаны примеры		
1	2	3 4
Схема простая, лаконичная, наглядная и помещаться на одной странице		
1	2	3 4
Элементы схемы расположены в иерархическом порядке		
1	2	3 4
Между элементами схемы установлены логические связи		
1	2	3 4

Критерии и шкала оценивания письменной работы

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	Работа основана на использовании значительного объема учебной и научной литературы. Зрелая, творческая, полностью самостоятельная работа. Исполнена ярко, талантливо, производит самое благоприятное впечатление. Рассмотрены примеры.
«хорошо»	Работа основана на использовании учебной литературы и некоторых научных источников. Достаточно самостоятельная и творческая работа, но не все получилось. Стиль работы адекватен ее содержанию.
«удовлетворительно»	Работа основана на материале учебников и лекциях. Работа содержит смысловые ошибки. Автор явно старался, но, к сожалению, не все получилось
«неудовлетворительно»	Работа содержит грубые ошибки, свидетельствующие, что студент не разобрался в теме. Работа содержит грубые ошибки либо выполнена не по теме.

Критерии и шкала оценивания творческого задания

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	8–9 баллов
«хорошо»	7–8 баллов
«удовлетворительно»	5–6 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов

Пример критериев оценивания творческого задания

<i>Критерии оценки результатов выполнения творческого задания</i>		
ФИ студентов _____ _____ _____ _____	№ группы _____	Дата защиты _____
Шкала оценок		
1 – не отвечает критерию; 2 – частично отвечает критерию; 3 – в основном отвечает критерию; 4 – полностью отвечает критерию или превосходит его.		
Степень понимания обучающимся учебного материала		
1	2	3 4

Теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результат	1	2	3	4
Соответствие заданию, наличие конкретных фактов и примеров	1	2	3	4
Оригинальность замысла, логичное изложение материала.	1	2	3	4
Научность подхода к решению творческого задания	1	2	3	4
Грамотное владение терминологией и знание основных понятий темы.	1	2	3	4
Умение делать собственные выводы, владение навыками выражения собственного мнения.	1	2	3	4
Уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы / преобразование известных способов при решении новой проблемы / новая идея.	1	2	3	4
Характер представления результатов (наличие презентации, соответствие требованиям к оформлению, донесение до слушателей и др.).	1	2	3	4

Критерии и шкала оценивания заполнения таблицы

Шкала оценки	Критерий оценки
«отлично»	содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов; таблица оформлена аккуратно карандашом и заполнена без помарок.
«хорошо»	содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается не достаточно кратко и последовательно, с наличием не большого числа специальных терминов. В оформлении таблицы имеются помарки.
«удовлетворительно»	в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет некоторые отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена ручкой.
«неудовлетворительно»	таблица не заполнена или в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет существенные отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена небрежно.

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

2. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	Эталонный
Хорошо	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое	Стандартный

	изложение материала	
Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Темы для выступления с докладом

Индустрия и инфраструктура туризма как институты экономики

1. Производственная деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма.
2. Сервисная деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма.
3. Обслуживание в сервисной деятельности индустрии и инфраструктуры туризма.
4. Туристская деятельность в индустрии и инфраструктуре туризма.
5. Соотношение видов деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма
6. Функции индустрии туризма.
7. Функции инфраструктуры туризма.
8. Значение и роль индустрии и инфраструктуры туризма в туризме.

Состав индустрии и инфраструктуры туризма

1. Теоретические основы определения состава индустрии и инфраструктуры туризма.
2. Подходы к выделению основного элемента (компонента) индустрии и инфраструктуры туризма.
3. Подходы к выделению отраслей и укрупненных отраслей или их аналогов в составе индустрии туризма.
4. Подходы к выделению отраслей и укрупненных отраслей или их аналогов в составе инфраструктуры туризма.
5. Подход к составу индустрии и инфраструктуры туризма в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
6. Производители туристских товаров, их статус в системе туризма.
7. Услуги проката в туризме, статус их исполнителей в системе туризма.
8. Страховые услуги в туризме, статус их исполнителей в системе туризма.
9. Финансовые услуги и банковские услуги в туризме, статус их исполнителей в системе туризма.

Рациональная организация обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: факторы и условия

1. Понятие «организация»: определение, основные значения.
2. Предметная часть организации обслуживания.
3. Функциональная часть организации обслуживания.
4. Этапы процесса оказания услуги
5. Характеристики процесса оказания услуги, влияющие на организацию обслуживания.
6. Характеристики потребителя как объекта и субъекта сервисной деятельности.

Характеристика потребителя с точки зрения потребностей.

7. Понятие «поведение потребителя» («потребительское поведение»).

8. Взаимодействие исполнителя и потребителя как аспект процесса оказания услуги.

Уровень взаимодействия исполнителя и потребителя.

9. Степень вовлеченности во взаимодействие.

10. Контакт исполнителя и потребителя как форма взаимодействия.

11. Характеристики исполнителя как субъекта сервисной деятельности.

12. Предприятие индустрии и инфраструктуры туризма, осуществляющее сервисную деятельность: цели деятельности и процесс, лежащий в основе деятельности.

13. Особенности предприятия, оказывающего услуги, как производственной единицы.

14. Особенности организации предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, осуществляющего сервисную деятельность.

15. Особенности деятельности и структуры персонала предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, осуществляющего сервисную деятельность.

Предметный и функциональный аспекты организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма

1. Составляющие процесса обслуживания: этапы и действия исполнителя.

2. Прием заказа как этап процесса обслуживания.

3. Обслуживание потребителя в ходе выполнения услуги как этап процесса обслуживания.

4. Выдача заказа как этап процесса обслуживания.

5. Последующий контакт с потребителем как этап процесса обслуживания.

6. Особенности этапов процесса обслуживания и их содержания при оказании услуг разных видов.

7. Временной параметр как характеристика процесса обслуживания.

Основные направления деятельности по оптимизации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма

1. Совершенствование процесса производства услуги.

2. Сокращение срока оказания услуги.

3. Организация процесса оказания услуги с учетом свойств и специфических особенностей услуги.

4. Показатели качества обслуживания на предприятиях и их классификация, туристический продукт.

5. Контроль и оценка качества услуги.

6. Сертификация туристских услуг.

7. Основные направления обеспечения качества на зарубежных и отечественных туристских предприятиях.

Терминологический словарь

Индустрия и инфраструктура туризма как институты экономики

1. Терминологический словарь «Индустрия туризма».

2. Терминологический словарь «Инфраструктура туризма».

Письменная работа, контрольная работа, таблица, библиография, творческое задание, эссе

Тема 1. *Индустрия и инфраструктура туризма как институты экономики*

ПР №1 «Специфические свойства индустрии туризма».

Последовательность выполнения задания.

1) Используя тексты рекомендованных в списке литературы источников, составить подробный перечень специфических свойств индустрии туризма (при его составлении следует избегать дублирования).

2) Объяснить, чем вызвано (обусловлено) каждое свойство индустрии туризма. Например, если в качестве свойства выделена ресурсная ориентация в размещении туристских предприятий и организаций, то объяснение должно представлять собой краткий ответ (2–5 предложений) на вопрос: «Почему туристские предприятия и организации размещаются с ориентацией на ресурсы?» и т.д.

ПР №2 «Специфические свойства инфраструктуры туризма».

При выполнении задания следует основываться на перечне специфических свойств индустрии туризма. Для выполнения задания следует определить, обладает ли инфраструктура туризма теми же свойствами, что и индустрия туризма, и почему (2–5 предложений в качестве объяснения каждого свойства).

ПР №3 «Основания классификации услуг».

Перед выполнением задания следует уточнить значение слова «характер» (в толковых словарях русского языка). Для выполнения задания ответить на вопросы 1–3.

1. Объяснить значение (смысл) выражения «характер услуги» как основания (признака) классификации.

2. Объяснить значение (смысл) выражения «характер производства услуги» как основания (признака) классификации.

3. Объяснить значение (смысл) выражения «характер распределения и потребления услуги» как основания (признака) классификации.

ПР №4 «Туристские услуги в Забайкальском крае».

Последовательность выполнения задания.

1. В специализированных журналах по туризму, туристских каталогах, на сайтах туроператоров и т.п. найти туристское предложение по территории Заб. края продукта или тура.

2. Привести краткое описание туристского продукта или тура, его содержания, программы; указать источник информации.

3. Определить, какие конкретные услуги включены в состав этого продукта.

4. Определить, какие конкретные услуги в составе этого продукта или тура удовлетворяют все виды потребностей туриста.

5. Определить вид каждой услуги по цели путешествия и по роли в структуре потребления.

Третья, четвертая, пятая части задания должны быть выполнены в форме структурно-логической схемы.

ПР №5 «Туристские товары на рынке г.Чита».

Привести конкретные примеры товаров, представленных на рынке г.Чита, которые могут быть отнесены к туристским. Примеры должны охватывать все виды и подвиды туристских товаров, сопровождаться указанием места их возможного приобретения (например, название магазина и его адрес).

ПР №6 «Туристский продукт и виды индустрии и инфраструктуры туризма в Забайкальском крае».

Последовательность выполнения задания.

1. В специализированных журналах по туризму, туристских каталогах, на сайтах туроператоров и т.п. найти туристское предложение по территории Заб. края в форме туристского продукта или тура.

2. Привести краткое описание туристского продукта или тура, его содержания, программы; указать источник информации.

3. Определить, какие конкретные услуги включены в состав данного продукта.

4. Определить, результатом деятельности каких видов индустрии и инфраструктуры туризма является каждая услуга.

Третья и четвертая части задания должны быть выполнены в форме структурно-логической схемы.

Структурно-логическая схема №1 «Проблема соотношения индустрии и инфраструктуры туризма».

Письменные работы

Тема 2. Состав индустрии и инфраструктуры туризма

ПР №1 Анализ подхода к составу индустрии туризма.

Последовательность выполнения задания.

1. Ознакомиться с подходом к составу индустрии туризма, отраженным в одном из источников (на выбор), см. рекомендованную лит-ру в РПД.

2. Воспроизвести состав индустрии туризма, отраженный в выбранном источнике. Состав индустрии туризма должен быть воспроизведен в форме развернутой структурно-логической схемы.

3. Проанализировать данный подход к составу индустрии туризма.

Анализ должен быть логичным, последовательным; его содержание должно определяться содержанием темы, отразить достоинства и недостатки анализируемого подхода, его соответствие Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

ПР №2 «Туры по территории Забайкальского края как профиль работы туроператора».

Последовательность выполнения задания.

1. Используя тексты рекомендованных в списке литературы источников, составьте развернутую структурно-логическую схему «Профиль работы туроператора».

2. На основе составленной схемы опишите туры по территории Забайкальского края, предлагаемые каким-либо туроператором (например, «ANEX»), как профиль его работы.

ПР №3 «Транспортные средства в туризме».

В специализированных источниках по туризму или в СМИ найти описание какого-либо конкретного транспортного средства, которое может быть использовано только в туристских целях. Привести описание в кратком виде, указать источник информации.

Тема 3. Рациональная организация обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: факторы и условия

ПР №1 «Организация обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: понятийно-терминологический аппарат».

Письменно ответить на вопросы:

1. Есть ли связь между обслуживанием и услугой? Если есть, в чем она заключается, как проявляется?

2. Есть ли связь между услугой и сервисной деятельностью? Если есть, в чем она заключается, как проявляется?

3. Есть ли связь между сервисной деятельностью и обслуживанием? Если есть, в чем она заключается, как проявляется?

4. Основываясь на содержании ответов на вопросы 1—3, перечислить понятия, которые составляют понятийно-терминологический аппарат организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма курса.

Тема 4. Предметный и функциональный аспекты организации обслуживания

на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма

ПР №1 Анализ уровня взаимодействия исполнителя и потребителя (по выбору).

Анализ степени вовлеченности во взаимодействие (по выбору).

Студент выполняет одно из заданий: или задание 2, или задание 3. Для выполнения задания следует подобрать фрагмент художественного произведения, художественного фильма, публикации в СМИ или специализированном журнале и т.п.

Содержание фрагмента — взаимодействие исполнителя услуги и потребителя.

Последовательность выполнения задания.

1. Кратко описать ситуацию взаимодействия и указать источник (название произведения, фильма и т.п.).

2. Определить уровень взаимодействия или психологический механизм, характеризующий степень взаимодействия (в зависимости от выбора задания).

3. Указать признаки, на основании которых сделан вывод об уровне взаимодействия или психологическом механизме, характеризующем степень взаимодействия.

ПР №2 Составить план анализа предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, оказывающего услуги, как субъекта сервисной деятельности.

Выполненное задание представляет собой развернутый план, на основе которого можно составить описание предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, оказывающего услуги, и его деятельности как субъекта сервисной деятельности. Пункты плана должны отразить все особенности предприятия.

ПР №3 Выполнение задания для самостоятельной работы возможно в трех вариантах.

Вариант I. «Требования к услугам и обслуживанию в федеральных законах, регулирующих сервисную деятельность».

Задание выполняется в форме таблицы и заканчивается выводом.

Требования к услугам и обслуживанию	Предъявляет ли это требование потребитель	Отражено ли это требование в тексте федерального закона?

Последовательность выполнения задания.

1. Ознакомиться с содержанием федеральных законов, рекомендованных преподавателем; выделить требования к услугам и обслуживанию, отраженные в тексте законов.

2. Ознакомиться с содержанием учебной литературы, рекомендованной в списке литературы к РПД; выделить требования потребителя к услугам и обслуживанию.

3. Выделенные требования занести в первый столбец таблицы (при этом следует избегать дублирования).

4. Заполнить второй и третий столбцы: утверждение обозначить знаком «+», отрицание — знаком «-»; в третьем столбце утверждение сопроводить указанием на закон, в котором отражено данное требование.

5. Сравнить результаты и сделать вывод.

Вариант II. «Требования к услугам и обслуживанию в государственных стандартах Российской Федерации».

Задание выполняется в форме таблицы и заканчивается выводом.

Требования к услугам и обслуживанию	Предъявляет ли это требование потребитель	Отражено ли это требование в государственных стандартах РФ?

Последовательность выполнения задания аналогична варианту I.

Вариант III. «Требования к услугам и обслуживанию в Правилах предоставления и оказания отдельных видов услуг».

Задание выполняется в форме таблицы и заканчивается выводом.

Требования к услугам и	Предъявляет ли это	Отражено ли это

обслуживанию	требование потребитель	требование в Правилах предоставления и оказания отдельных видов услуг?

Последовательность выполнения задания аналогична варианту I.

ПР №4 «Виды и уровни туристского обслуживания в турах по Забайкальскому краю».

Последовательность выполнения задания.

1. В специализированных журналах по туризму, туристских каталогах, на сайтах туроператоров и т.п. найти туристское предложение по территории Забайкальского края в форме туристского продукта или тура.
2. Привести краткое описание туристского продукта или тура, его содержания, программы; указать источник информации.
3. Определить, какие виды обслуживания по содержанию (характеру) предполагает описанный тур или турпродукт; указать признаки, позволившие сделать такое заключение.
4. Определить вид обслуживания по туру (турпродукту) по массовости потребителя; указать признаки, позволившие сделать такое заключение.
5. Определить уровень обслуживания по туру (турпродукту); указать признаки, позволившие сделать такое заключение.

ПР № 5 «Специфика форм обслуживания при оказании услуг общественного питания».

Материал для выполнения задания — содержание учебной или специализированной литературы, специализированных журналов, сайтов и т.п. Выполненное задание представляет собой описание конкретной формы обслуживания на предприятии общественного питания, особенности которой обусловлены спецификой оказываемых услуг (услуги общественного питания). Ссылка на источник информации обязательна

Тема 5. Основные направления деятельности по оптимизации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма

ПР №1 «Опыт предприятия индустрии и инфраструктуры туризма по реализации основных направлений оптимизации процесса оказания услуги».

Материал для выполнения задания — содержание специализированной литературы, специализированных журналов, сайтов, публикаций в СМИ и т.п. Выполненное задание представляет собой описание опыта конкретного предприятия по реализации основных направлений оптимизации процесса оказания услуги. Опыт может быть связан с реализацией направления, не отраженного в содержании темы, охватывать одно или несколько направлений. Ссылка на источник информации обязательна.

ПР №2 Выполнение задания для самостоятельной работы возможно в двух вариантах.

Вариант I. «Опыт предприятия индустрии и инфраструктуры туризма в оптимизации деятельности по удовлетворению потребностей потребителя посредством услуг».

Вариант II. «Опыт предприятия индустрии и инфраструктуры туризма по индивидуализации услуг и обслуживания».

Материал для выполнения задания (независимо от варианта)—содержание специализированной литературы, специализированных журналов, сайтов, публикаций в СМИ и т.п. Выполненное задание (независимо от варианта) представляет собой описание опыта конкретного предприятия (в зависимости от варианта). Опыт может быть связан с реализацией направления, не отраженного в содержании темы, охватывать одно или несколько направлений. Ссылка на источник информации обязательна.

ПР №3 Выполнение задания для самостоятельной работы возможно в двух вариантах.

Вариант I. «Доступность услуг предприятия индустрии и инфраструктуры туризма».

Вариант II. «Условия для контакта исполнителя и потребителя на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма».

Задание (независимо от варианта) выполняется на примере любого конкретного предприятия г.Чита, которое можно отнести (реально или потенциально) к элементам индустрии или инфраструктуры туризма.

Последовательность выполнения задания.

1. Ознакомиться с содержанием учебного материала (в соответствии с вариантом задания).
2. На основе учебного материала составить план описания предприятия, его местоположения, особенности организации и пр.
3. Описать предприятие, его местоположение, особенности организации и пр. по составленному плану.
4. Сделать вывод о доступности услуг предприятия или обеспечении условий для контакта исполнителя и потребителя на предприятии (в соответствии с вариантом задания).

ПР №4 «Опыт предприятия индустрии и инфраструктуры туризма по реализации основных направлений деятельности по выполнению требований к услугам и обслуживанию».

Материал для выполнения задания — содержание специализированной литературы, специализированных журналов, сайтов, публикаций в СМИ и т.п. Выполненное задание представляет собой описание опыта конкретного предприятия по реализации основных направлений деятельности по выполнению требований к услугам и обслуживанию. Опыт может быть связан с реализацией направления, не отраженного в содержании темы, охватывать одно или несколько направлений. Ссылка на источник информации обязательна.

Контрольные работы

КР №1 «Нестандартное использование транспортных средств в туристских целях: опыт туристской деятельности и потенциал Ханты-Мансийского автономного округа — Югры».

Последовательность выполнения задания.

1. Объяснить, что, на Ваш взгляд, означает «стандартное использование транспортных средств в туристских целях» и «нестандартное использование транспортных средств в туристских целях»; указать признак, по которому можно разграничить стандартное и нестандартное использование транспортных средств в туристских целях.
2. В специализированных источниках по туризму или в СМИ подобрать конкретный пример использования транспортного средства в туристских целях, который, на Ваш взгляд, можно отнести к нестандартному. Привести краткое описание, указать источник информации.
3. Оценить потенциал ХМАО–Югры с точки зрения возможности нестандартного использования транспортных средств в туристских целях при организации туров по территории ХМАО–Югры.

КР №2 «Традиционные и нетрадиционные средства размещения туристов в Ханты-Мансийском автономном округе — Югре».

Последовательность выполнения задания.

1. Ознакомиться с туристским предложением по территории ХМАО–Югры в форме туристских продуктов или туров (например, на ресурсе www.vizitugra.ru).
2. Выписать конкретные средства размещения, которые можно отнести к традиционным; по возможности привести их краткие описания (не исключается использование других ресурсов), указать название каждого тура. Далее следует обосновать выбор традиционных средств размещения в указанных турах. Обоснование представляет собой ответ на вопрос: «Почему в данных турах предлагаются традиционные средства размещения?».

3. Выписать конкретные средства размещения, которые можно отнести к нетрадиционным; по возможности привести их краткие описания (не исключается использование других ресурсов), указать название каждого тура. Далее следует обосновать выбор нетрадиционных средств размещения в указанных турах. Обоснование представляет собой ответ на вопрос: «Почему в данных турах предлагаются нетрадиционные средства размещения?».

КР №3 «Услуга питания как целевая туристская услуга в составе туристского продукта: опыт туристской деятельности и потенциал Ханты-Мансийского автономного округа — Югры».

Последовательность выполнения задания.

1. В специализированных источниках по туризму или в СМИ найти описание туристского предложения в форме конкретного туристского продукта или тура, в котором услуга питания является одной из целевых по цели путешествия и удовлетворяет туристскую потребность из группы специфических.

2. Привести описание выбранного туристского продукта или тура в кратком виде, обосновать его соответствие требованиям п. 1, указать источник информации.

3. Оценить потенциал ХМАО–Югры с точки зрения возможности организации подобных туров по территории ХМАО–Югры.

КР №4 «Индустрия досуга и развлечений в г.Чита».

Последовательность выполнения задания.

1. Используя тексты рекомендованных в списке литературы источников, составить таблицу «Состав индустрии досуга и развлечений». Таблица должна отразить состав индустрии досуга и развлечений в наиболее полном виде. В ней также должны быть предусмотрены столбцы для выполнения третьей и четвертой частей задания.

2. Выяснить наличие/отсутствие предприятий (учреждений, организаций) и объектов индустрии досуга и развлечений в г.Чита (используя соответствующие справочники, справочно-информационные системы).

3. Вписать названия предприятий (учреждений, организаций) и объектов индустрии досуга и развлечений г.Чита в соответствующую строку и столбец таблицы. Отсутствие следует отметить знаком «-».

4. Определить статус каждого предприятия (учреждения, организации) и объекта: возможность его включения в состав индустрии туризма обозначить меткой «Инт», возможность его включения в состав инфраструктуры туризма обозначить меткой «Ифт»; если он является только элементом социально-бытовой инфраструктуры г.Чита, следует поставить метку «С-Биф».

5. Под таблицей написать критерии (признаки), на основании которых определялся статус этих предприятий и объектов.

6. Сделать вывод.

КР №5 «Процесс оказания услуги на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма и его характеристики».

Задание представляет собой поэтапное описание процесса оказания двух конкретных услуг (без фиксации отдельных операций) и выполняется на основе личного опыта потребления услуг. Поэтапное описание процесса оказания услуг следует выполнить на примере услуг, разных по характеру; наиболее целесообразными объектами описания являются услуги материальные–нематериальные или материальные–социально-культурные.

Последовательность выполнения задания.

1. Определить, на основе какой классификации услуг будет выполняться задание (материальные–нематериальные услуги или материальные — социально-культурные услуги).

2. Подобрать в качестве примера две конкретные услуги, определить вид каждой согласно классификации услуг, положенной в основу ответа.

3. Выполнить поэтапное описание процесса оказания первой услуги, определить компоненты производственного процесса, содержание основных производственных процессов, тип производства, метод его организации.
4. Выполнить поэтапное описание процесса оказания второй услуги, определить компоненты производственного процесса, содержание основных производственных процессов, тип производства, метод его организации.
5. Сравнить два описанных процесса оказания услуг: совпадают или не совпадают во времени процесс выполнения услуги и процесс обслуживания.
6. Сравнить два описанных процесса оказания услуг: разделены или не разделены в пространстве процесс выполнения услуги и процесс обслуживания.
7. Определить, кем осуществляются процессы выполнения услуг и обслуживания: одним и тем же исполнителем или разными.
8. Сделать вывод о наличии или отсутствии связи между видом услуги и процессом ее оказания.

Творческое задание «Роль обслуживания в процессе удовлетворения потребностей потребителя».

Последовательность выполнения задания.

1. Укажите источник информации, кратко опишите процесс обслуживания.
2. Проанализируйте ситуацию, используя содержание и терминологию темы 4.
3. Определите, удовлетворен или не удовлетворен потребитель; объясните этот результат, используя содержание и терминологию темы 4.

Таблицы

Таблица №1 «Производители туристских товаров и исполнители иных туристских услуг». Таблица должна включать четыре столбца. Последовательность выполнения задания.

1. В первом столбце таблицы перечислить товары и услуги, включенные в содержание темы. Туристские товары следует разделить на виды и подвиды.
2. Ознакомиться с содержанием источников, включенных в список литературы; выделить производителей товаров, исполнителей услуг.
3. Внести производителей товаров, исполнителей услуг во второй столбец таблицы.
4. В третьем столбце отметить статус каждого производителя и исполнителя: возможность его включения в состав индустрии туризма обозначить меткой «Инт», возможность его включения в состав инфраструктуры туризма обозначить меткой «Ифт».
5. В четвертом столбце напротив каждой метки («Инт» или «Ифт») написать критерий (признак), на основании которых определялся статус этих производителей и исполнителей.

Таблица №2 «Элементы институциональной инфраструктуры туризма».

Таблица должна включать два столбца. Последовательность выполнения задания.

1. В первом столбце таблицы перечислить институты, включенные в содержание темы (кроме «горячей линии»).
2. Во второй столбец внести элементы институциональной инфраструктуры туризма (напротив соответствующего института из первого столбца).
3. В случае отсутствия подходящего элемента институциональной инфраструктуры туризма подобрать пример самостоятельно.

Таблица №3 «Потребитель как объект и субъект сервисной деятельности».

Материал для выполнения задания — содержание литературы, рекомендованной к данной РПД. Для выполнения задания следует выделить те характеристики потребителя, которые значимы для исполнителя и оказывают влияние на его деятельность, и определить, в чем заключается их значимость и каким образом они оказывают влияние на деятельность исполнителя по оказанию услуг. Характеристик потребителя должно быть не менее пяти;

они не должны быть детально конкретизированы (например, не следует отдельно выделять субкультуру, возраст, темперамент и т.п.). Результаты оформить в форме таблицы.

Характеристика потребителя	Значение и влияние на деятельность исполнителя

Таблица №4. Выполнение задания для самостоятельной работы возможно в трех вариантах.

Вариант I. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании гостиничных услуг».

Вариант II. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании услуг общественного питания на примере ресторана».

Вариант III. «Особенности этапов процесса обслуживания при оказании туристских услуг».

Этап	Содержание этапа	Персонал, взаимодействующий с потребителем	Действия исполнителя
Прием заказа			
Обслуживание потребителя в ходе выполнения услуги			
Выдача заказа			
Последующий контакт с потребителем			

Библиография

Библиография по теме «Инфраструктура рыночной формы хозяйства в туризме».

Эссе

Эссе «Взаимодействие и контакт исполнителя и потребителя в процессе оказания услуги». Содержание выполненного задания представляет собой ответ на следующий вопрос: «Верно ли утверждение: «Оказание любой услуги требует взаимодействия исполнителя и потребителя, но контакт между ними не всегда обязателен»? Ответ должен быть обоснован и аргументирован; для обоснования и аргументации может быть использован как теоретический материал, так и конкретные примеры.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Перечень теоретических вопросов для зачета:

1. Этапы процесса оказания услуги.
2. Характеристики процесса оказания услуги, влияющие на организацию обслуживания.
3. Временной параметр процесса оказания услуги.
4. Свойства услуги как факторы, влияющие на процесс ее оказания.
5. Характеристики потребителя как объекта и субъекта сервисной деятельности.
6. Характеристика потребителя с точки зрения потребностей.
7. Индивидуальные характеристики потребителя.
8. Характеристика потребителя с точки зрения массовости.
9. Понятие «поведение потребителя» («потребительское поведение»).

10. Взаимодействие исполнителя и потребителя как аспект процесса оказания услуги.
11. Уровень взаимодействия исполнителя и потребителя.
12. Степень вовлеченности во взаимодействие.
13. Контакт исполнителя и потребителя как форма взаимодействия.
14. Характеристики исполнителя как субъекта сервисной деятельности.
15. Особенности предприятия, оказывающего услуги, как производственной единицы.
16. Особенности организации предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, осуществляющего сервисную деятельность.
17. Особенности деятельности и структуры персонала предприятия индустрии и инфраструктуры туризма, осуществляющего сервисную деятельность.
18. Требования потребителя к услугам и обслуживанию.
19. Требования к услугам и обслуживанию в федеральных законах, регулирующих сервисную деятельность предприятий индустрии и инфраструктуры туризма.
20. Требования к услугам и обслуживанию в государственных стандартах РФ.
21. Требования к услугам и обслуживанию в Правилах предоставления и оказания отдельных видов услуг.
22. Составляющие процесса обслуживания: этапы и действия исполнителя.
23. Особенности этапов процесса обслуживания и их содержания при оказании услуг разных видов.
24. Временной параметр как характеристика процесса обслуживания.
25. Отраслевые виды услуг и виды обслуживания.
26. Характеристика потребителя с точки зрения массовости и виды обслуживания.
27. Обслуживание как контакт исполнителя и потребителя и виды обслуживания.
28. Понятие «уровень обслуживания».
29. Форма обслуживания: понятие, виды. Классификация форм обслуживания. Специфика форм обслуживания при оказании услуг разных отраслевых групп.
30. Роль обслуживания в процессе удовлетворения потребностей.
31. Компоненты в потребности, их значение для организации обслуживания.
32. Удовлетворение потребностей потребителя и типология элементов и характеристик услуги и обслуживания.
33. Потребности потребителя и его потребительское поведение.
34. Совершенствование процесса производства услуги
35. Сокращение срока оказания услуги
36. Организация процесса оказания услуги с учетом свойств и специфических особенностей услуги.
37. Изучение потребителя как объекта сервисной деятельности.
38. Оптимизация деятельности по удовлетворению потребностей потребителя посредством услуг.
39. Индивидуализация услуг и обслуживания.
40. Организация массового обслуживания.
41. Организация работы с потребителем на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма.
42. Обеспечение доступности услуг предприятия индустрии и инфраструктуры туризма.
43. Обеспечение условий для контакта исполнителя и потребителя.
44. Обеспечение соответствия персонала особенностям труда на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма.
45. Обеспечение качества услуг и обслуживания.
46. Обеспечение безопасности услуг и обслуживания.
47. Обеспечение высокой культуры обслуживания.

48. Обеспечение доступности услуг и обслуживания для всех категорий потребителей.

49. Организация деятельности исполнителя на основе принципов и норм современного сервиса.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Творческое задание	Творческое задание должно быть выполнено в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненное задание в назначенный срок сдаются на проверку
Терминологический словарь	Задание должно быть выполнено в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненное задание в назначенный срок сдаются на проверку
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Письменная работа	Письменные работы должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Схема	Схемы должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Контрольная работа	Контрольные работы должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Библиография	Задание должно быть выполнено в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненное задание в назначенный срок сдаются на проверку
Эссе	Задание должно быть выполнено в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненное задание в назначенный срок сдаются на проверку
Таблица	Задание должно быть выполнено в установленный преподавателем

	срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненное задание в назначенный срок сдаются на проверку
--	--

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет

Зачет имеет целью проверить уровень знаний, полученных студентами и слушателями, степень овладения практическими умениями и навыками в объеме требований учебных программ.

К зачету допускаются студенты (слушатели), выполнившие все требования учебной программы. Заведующий кафедрой по представлению преподавателя может освобождать от сдачи зачета студентов (слушателей), систематически активно работавших в течение семестра и показавших отличные знания по результатам текущего контроля.

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка менее 3,0	«неудовлетворительно»
Оценка 3,0–3,9	«удовлетворительно»
Оценка 3,9–4,6	«хорошо»
Оценка от 3,7 и выше	«отлично»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов. Перечень теоретических вопросов обучающиеся получают в начале семестра.