

Министерство образования и науки Российской Федерации

Частная образовательная организация высшего образования
«Институт мировой экономики»
(ЧОО ВО «ИМЭ»)



Кафедра Туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки

43.03.02 ТУРИЗМ

Профиль подготовки

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Квалификация (степень выпускника)

БАКАЛАВР

Дербент 2016 г.

Составитель (и):

Кулиев В.А. - к.и.н., проф., Шахматов Ш.Р. - к.и.н.
(фамилия, имя отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Одобрено на заседании кафедры Юридика
(наименование обеспечивающей кафедры)

«26» 01 2016 г. протокол № 8

Утверждено Ученым советом ЧОО ВО «ИМЭ»

«22» 04 2016 г. протокол № 18/16

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	7
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	12
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	17

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм в соответствии с целями образовательной программы и задачами профессиональной деятельности в результате освоения данной ОП бакалавриата должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными компетенциями:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

общепрофессиональными компетенциями:

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);

способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

проектная деятельность:

владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

организационно-управленческая деятельность:

способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);

научно-исследовательская деятельность:

способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);

готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);

готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);

способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);

сервисная деятельность:

способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);

способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

1.2 В ходе проведения государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы, которая устанавливает соответствие уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС, оценивается сформированность компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы:

профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);

сервисная деятельность:

способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);

способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, А ТАКЖЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРИ ОТВЕТЕ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Устный ответ на билет

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала
<p>Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.</p> <p>Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.</p> <p>Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа</p>	<p>Сформулированы полные и правильные ответы на все задания экзаменационного билета, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности.</p> <p>Отвечающий продемонстрировал умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировал их и предложил варианты решений, дал исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы членов комиссии.</p> <p>В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, используются термины и понятия профессионального языка.</p>	Отлично
<p>Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.</p> <p>Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.</p> <p>Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа</p>	<p>Отвечающий дал полные правильные ответы на задания экзаменационного билета с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера, то есть не искажающие смысл научных концепций.</p> <p>Продемонстрировал умение логически мыслить и формулировать свою позицию по проблемным вопросам.</p> <p>В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, слабо используются термины и понятия профессионального языка.</p>	Хорошо

<p>Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.</p> <p>Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.</p> <p>Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа</p>	<p>Отвечающий показал неполные знания, допустил ошибки и неточности при ответе на задания экзаменационного билета,</p> <p>Продемонстрировал неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера.</p> <p>В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, практически не используются термины и понятия профессионального языка.</p>	<p>Удовлетворительно</p>
<p>Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.</p> <p>Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.</p> <p>Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа</p>	<p>Отвечающий не дал ответа хотя бы по одному заданию экзаменационного билета; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы членов экзаменационной комиссии.</p> <p>В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, не используются термины и понятия профессионального языка.</p> <p>Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на задания билета, а также обучающемуся, который во время подготовки к ответу пользовался запрещенными материалами (средствами мобильной связи, иными электронными средствами, шпаргалками и т.д.) и данный факт установлен членами экзаменационной комиссии.</p>	<p>Неудовлетворительно</p>

Показатели и критерии оценивания на защите выпускной квалификационной работе

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала
<p>Научный уровень доклада, степень</p>	<p>Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым</p>	<p>Отлично</p>

<p>освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики</p> <p>Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов</p> <p>Оформление ВКР</p>	<p>требованиям, в том числе формальным, положительно оценена рецензентом и научным руководителем. Во время защиты студент продемонстрировал:</p> <p>а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому применению;</p> <p>б) дал исчерпывающие ответы на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии;</p> <p>в) грамотное и корректное ведение научной дискуссии.</p> <p>г) выпускная квалификационная работа соответствует всем требованиям к ее оформлению.</p>	
<p>Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики</p> <p>Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов</p> <p>Оформление ВКР</p>	<p>Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям к написанию и оформлению. При этом во время защиты студент при наличии отдельных недочетов, продемонстрировал:</p> <p>а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому использованию;</p> <p>б) умение грамотно и корректно вести научную дискуссию.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно четко и полно ответил на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии.</p> <p>г) выпускная квалификационная работа соответствует требованиям к ее оформлению.</p>	<p>Хорошо</p>

<p>Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики</p> <p>Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов</p> <p>Оформление ВКР</p>	<p>Выпускная квалификационная работа в целом соответствует предъявляемым требованиям. Однако во время защиты студент:</p> <p>а) нечетко раскрыл актуальность темы исследования; не смог убедительно обосновать научную новизну своей работы; не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе;</p> <p>б) не смог надлежащим образом ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии.</p> <p>г) выпускная квалификационная работа в основном соответствует всем требованиям к ее оформлению.</p>	<p>Удовлетворительно</p>
---	--	---------------------------------

<p>Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики</p> <p>Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов</p> <p>Оформление ВКР</p>	<p>Выпускная квалификационная работа не соответствующей предъявляемым требованиям. Неудовлетворительная оценка выставляется также, если во время защиты студент:</p> <p>а) не раскрыл актуальность темы исследования или не обосновал научную новизну своей работы, не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе;</p> <p>б) не смог ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» также выставляется, если во время защиты у членов экзаменационной комиссии возникли обоснованные сомнения в том, что студент является автором представленной к защите выпускной квалификационной работы (не ориентируется в тексте работы; не может дать ответы на уточняющие вопросы, касающиеся сформулированных в работе теоретических и практических предложений и т.д.). Такое решение принимается и в том случае, если работа соответствует всем предъявляемым требованиям.</p> <p>г) выпускная квалификационная работа не соответствует требованиям к ее оформлению.</p>	<p>Неудовлетворительно</p>
---	---	-----------------------------------

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ТИПОВЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

1. Современные компьютерные технологии, используемые в туризме. Влияние специализированных информационных технологий на индустрию туризма.
2. Практическое применение логики в экскурсионной деятельности.
3. Туристские ресурсы – важнейшая часть туристского потенциала территории. Классификация и принципы выделения туристских ресурсов.
4. Природные туристские ресурсы, методические подходы к их оценке.
5. Психология в экскурсионной деятельности.
6. Культурно-исторические ресурсы туризма, методы их исследования и оценки.
7. Экологические ресурсы туризма. Интегральный индекс совокупного туристского потенциала территории.
8. Показ в экскурсии: его виды и задачи. Условия и характерные особенности показа.
9. География туризма как социально-географическая наука. Предмет географии туризма, его социальный характер.
10. Туристские территории мира, их иерархия и типология. Страноведческий подход к определению туристского региона мира.
11. Рассказ в экскурсии: задачи, требования и формы. Шесть особенностей рассказа.
12. Туристские регионы мира (по Всемирной туристской организации), их характеристика. Неравномерность развития туризма в мире.
13. Туристское районирование: сущность, принципы, методы.
14. Экскурсионная справка: понятие архитектурного стиля. Экскурсионная справка: виды и жанры скульптуры.
15. Туристское районирование России.
16. Туристские центры и их роль в формировании туристских регионов. Специализированные и многофункциональные туристские центры.
17. Условия эффективности экскурсий.
18. География туристских центров мира и международных туристских потоков.
19. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника туристской индустрии на личность потребителя.
20. Культура речи. Личность экскурсовода.
21. Профессиональная этика туристской индустрии, этика партнерских отношений, этика работника туристской индустрии.
22. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.
23. Этапы подготовки экскурсовода. Техника ведения экскурсии: знакомство экскурсовода с группой.
24. Культурно-историческое наследие и его роль в развитии туристских центров.
25. Содержание современной политики в туризме. Основные положения в Концепции развития туризма.

26. Техника ведения экскурсии: правильная расстановка группы у объекта.
27. Экономические условия осуществления предпринимательства в туризме, внешняя и внутренняя среда предприятия.
28. Организационные и государственно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере туризма, малые предприятия.
29. Методика проведения экскурсии: жесты как элементы показа, их классификация, специфика использования на экскурсии.
30. Психология в экскурсионной деятельности.
31. Маркетинг туризма как инструмент развития туристской индустрии в условиях рыночной экономики: маркетинговая стратегия, ее особенные последствия рынка туристской индустрии.
32. Методика проведения экскурсии: отбор и изучение экскурсионных объектов, классификации.
33. Стандартизация в туристской индустрии. Россия и требования ВТО в области стандартизации.
34. Содержание современной политики в туризме. Основные положения в Концепции развития туризма.
35. Этапы подготовки экскурсии: разработка маршрута и требования к нему.
36. Системы сертификации в туристской индустрии.
37. Туристские услуги: понятие, определение, основные, дополнительные. Туристские услуги в составе турпакета.
38. Комплектование «портфеля экскурсовода».
39. Предпродажное и послепродажное туристское обслуживание. Качество туристского обслуживания.
40. Практическое применение логики в экскурсионной деятельности.
41. Этапы подготовки экскурсии: объезд или обход маршрута.
42. География туристских центров мира и международных туристских потоков.
43. Реклама на предприятиях туризма: ее организация и эффективность.
44. Архитектурные экскурсии: разновидности и особенности. Методические приемы, используемые на архитектурных экскурсиях.
45. Формирование имиджевой политики на предприятиях туристской индустрии.
46. Сущность и специфика гостиничных услуг. Классификация гостиниц и номеров.
47. Сложность и своеобразие использования методических приемов в загородной экскурсии.
48. Цикл гостиничного обслуживания. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
49. Технологии и организация работы основных служб гостиницы.
50. Виды и особенности природоведческих экскурсий.
51. Технологии и организация службы приема, размещения и обслуживания гостей.
52. Технология и организация работы службы бронирования. Технологии и организация работы службы портье.
53. Особенности городской природоведческой экскурсии.
54. Особенности регистрации разных категорий гостей. Въезд и выезд гостей.
55. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Платные дополнительные услуги.
56. Виды и особая роль наглядных пособий природоведческих экскурсиях.

57. Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Транспортные услуги гостиницы.
58. Требование к персоналу гостиничных предприятий. Культура обслуживания.
59. Природные объекты (камни и родники) как объекты показа и рассказа в природоведческих экскурсиях.
60. Правила поведения персонала гостиниц. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет
61. Структуры и функции служб организации перевозок в туризме. Виды транспортных средств.
62. Природно-культурные объекты в тематических экскурсиях и путевой информации.
63. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества.
64. Автомобильные перевозки. Виды автомобилей для целей туризма и путешествий.
65. Производственные экскурсии: объекты и особенности развития.
66. Основы безопасности туристов при перевозках автомобильным транспортом. Автобусный туризм.
67. Структура обеспечения и организация железнодорожных перевозок. Достоинства и недостатки жд перевозок в туристских путешествиях.
68. Музейная экскурсия: профили музеев и специфика экскурсий.
69. Организация туристских путешествий на внутренних и международных маршрутах. Основы безопасности туристов при перевозках железнодорожным транспортом.
70. Организация перевозок туристов воздушным транспортом. Достоинства и недостатки воздушных перевозок в туристских путешествиях.
71. Объекты показа музейных экскурсий. Мастерство экскурсовода и его составляющие в музейных экскурсиях.
72. Транзит. Услуги воздушной перевозки. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Безопасность полетов.
73. Оформление документов. Выбор методических приемов. Методическая разработка, ее структура и оформление.
74. Проблемные ситуации на экскурсии и методы их разрешения.
75. Требования к составлению методической разработки.

ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами туристских фирм и оценка ее эффективности.
2. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма
3. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и оценка ее эффективности
4. Формирование лояльности клиентов гостиницы
5. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на туристском рынке.

6. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
7. Управление персоналом в индустрии гостеприимства и туризма в условиях реорганизации бизнес-процессов.
8. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
9. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
10. Организации подводных парков и тематических дайв-сайтов.
11. Разработка общероссийской системы навигации и ориентирующей информации для туристов.
12. Разработка комплекса мер по организации экскурсионных и туристских поездок учащихся образовательных учреждений общего образования.
13. Разработка мер по развитию культурно-познавательного туризма в регионах Российской Федерации
14. Разработка предложений по созданию тематических парков в Российской Федерации.
15. Разработка и формирование брендбука, в целях создания единой общероссийской системы информационного обеспечения сферы туризма.
16. Разработка предложений и методических рекомендаций по созданию на территории субъектов Российской Федерации информационных туристских центров (по регионам).
17. Разработка мер по осуществлению государственного надзора за деятельностью туроператоров и объединений туроператоров в сфере выездного туризма.
18. Музеи как ресурс развития территорий (по регионам).
19. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологии и организации автотуристов (по регионам РФ)
20. Разработка рекомендаций по повышению привлекательности организованного автотуризма (по регионам РФ)
21. Разработка методика формирования оптимального размещения кемпингов для автотуристов (по регионам РФ)
22. Разработка методики категорирования кемпингов для автотуристов в Российской Федерации.
23. Разработка рекомендаций по адаптации международного опыта автотуризма в Российской Федерации.
24. Разработка рекомендаций по развитию системы франчайзинга в индустрии туризма.
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию проектирования бизнес-процессов на предприятиях туристской индустрии.
26. Разработка рекомендаций по формированию стратегии инновационного развития предприятий индустрии туризма.
27. Разработка рекомендаций по управлению развитием персонала предприятия на основе корпоративных программ обучения.

28. Разработка рекомендаций по организации (совершенствованию) системы подготовки персонала для проведения крупномасштабных международных мероприятий.
29. Разработка рекомендаций по формированию системы управления взаимоотношениями с клиентами предприятий (на примере конкретного предприятия).
30. Разработка рекомендаций по изучению мотивации и потребительского поведения на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
31. Разработка рекомендаций по формированию и применению программ лояльности клиентов на предприятиях (на примере конкретного предприятия).
32. Разработка рекомендаций по применению клиентоориентированного подхода на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
33. Разработка рекомендаций по изучению и учету жалоб и потребительских предпочтений в системе организации обслуживания на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
34. Разработка рекомендаций по формированию корпоративных программ на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
35. Разработка рекомендаций по формированию креативной концепции предприятий туризма (на примере конкретного предприятия).
36. Разработка социальных программ на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
37. Разработка рекомендаций по организации выставок (выставочной деятельности) туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).
38. Разработка рекомендаций по применению технологий медиарилейшенз на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
39. Разработка рекомендаций по применению событийного маркетинга в индустрии туризма (на примере конкретного региона).
40. Разработка рекомендаций по применению электронного маркетинга в индустрии туризма.
41. Разработка рекомендаций по применению электронной коммерции (электронных продаж) в индустрии туризма
42. Разработка рекомендаций по продвижению туристских продуктов посредством коммуникаций в форумах и социальных блогах.
43. Разработка рекомендаций по формированию и продвижению имиджа туристской территории (на примере региона)
44. Разработка методических рекомендаций по формированию бренда туристской территории (на примере региона)
45. Разработка рекомендаций по формированию региональных программ развития туризма.
46. Формирование программ развития туризма в малых городах России (на примере).

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Методические материалы для оценки ответа на государственном экзамене

Государственный экзамен является составной частью обязательной итоговой (государственной итоговой) аттестации студентов – выпускников по направлению 43.03.02 Туризм и призван выявить и оценить теоретическую и практическую подготовку к решению профессиональных задач в области в соответствии с требованиями ФГОС высшего образования:

проектная деятельность:

постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;

использование инновационных и информационных технологий для создания туристского продукта с учетом основных требований информационной безопасности;

проектирование туристских услуг и туристских продуктов в соответствии с требованиями потребителей;

разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

организационно-управленческая деятельность:

распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения;

научно-исследовательская деятельность:

исследование и мониторинг рынка туристских услуг;

применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;

адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;

производственно-технологическая деятельность:

применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов;

использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

сервисная деятельность:

обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;

организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений;

разработка внутренних нормативных документов по обеспечению качества и

стандартизации услуг туристской индустрии.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;

технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;

результаты интеллектуальной деятельности;

нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;

предприятия индустрии туризма - средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;

информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий;

туристские продукты;

услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;

технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;

справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

первичные трудовые коллективы.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

проектная;

организационно-управленческая;

научно-исследовательская;

производственно-технологическая;

сервисная.

К государственному экзамену допускаются студенты, завершившие полный курс обучения по образовательной программе, включая все виды практик.

Государственный экзамен проводится в устной форме. При подготовке к ответу студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом ЧОО ВО «ИМЭ».

Вопросы по отдельным дисциплинам формируются исходя из требований Федерального государственного образовательного стандарта направления 43.03.02

Туризм в соответствии с утвержденной образовательной программой.

В каждом билете содержится по три теоретических вопроса.

Для ответа на билеты студентам предоставляется возможность подготовки в течение не менее 30 минут. Для ответа на вопросы билета каждому студенту предоставляется время для выступления (не более 10 минут), после чего председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать студенту дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если студент затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могут задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена. По решению председателя государственной экзаменационной комиссии студента могут попросить отвечать на дополнительные вопросы членов комиссии и после его ответа на отдельный вопрос билета, а также ответить на другие вопросы, входящие в программу государственного экзамена.

Порядок проведения государственного экзамена

- одновременно в аудитории размещаются не более 8 студентов;
- при подготовке к ответу студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом соответствующего факультета (филиала);
- на подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 45 минут, остальные сменяются и отвечают в порядке очередности;
- в процессе ответа и после его завершения члены экзаменационной комиссии могут задавать студенту уточняющие и дополняющие вопросы в пределах программы государственной итоговой аттестации;
- после завершения ответа студента на все вопросы и объявления председателем экзаменационной комиссии окончания опроса, экзаменуемого члены экзаменационной комиссии фиксируют в своих записях оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и по их совокупности.

Перед началом экзамена и защиты выпускной квалификационной работы каждому члену комиссии выдаются заранее подготовленные рабочие материалы с таблицами, в которых они отображают степень отработки показателей оценивания по критериям, выражая ее в выставлении оценки за каждый показатель по шкале оценивания. По окончании ответа оценка суммируется и выставляется итоговая оценка за ответ на вопрос билета и в целом за ответ по билету.

Методические материалы для оценки ответа на защите выпускной квалификационной работы.

Тематика выпускных квалификационных работ определяется выпускающими кафедрами Института, утверждается на Ученом совете Института и подлежат ежегодному обновлению в зависимости от потребностей рынка труда и достижений науки и техники. Студенту может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы в установленном в Филиале порядке, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается приказом ректора Института научный руководитель и при необходимости

консультанты.

Для защиты выпускной квалификационной работы студент – дипломник готовит выступление перед членами государственной экзаменационной комиссии по теме своего исследования.

В тексте выступления студент-дипломник должен максимально приближенно к содержанию текста квалификационной работы обосновать ее актуальность, произвести обзор научных работ по аналогичным исследованиям, показать научную новизну и практическую значимость исследования, дать краткий обзор глав и объяснить полученные в тексте результаты теоретических исследований, результаты аналитических разделов и раскрыть содержание экономического обоснования глав раздела проектируемых предложений и рекомендаций. В заключение озвучить обоснованность выводов и предложений.

Использовать в выступлении можно только те данные, которые приведены в квалификационной работе.

Для иллюстрации выступления используют иллюстрационный материал в виде таблиц, графиков, рисунков, который выбираются из разделов выпускной квалификационной работы.

Иллюстрационный материал оформляется в отдельные папки. Количество папок с иллюстрационным материалом определяется количеством членов ГЭК. Также студент при защите работы может использовать медиапрезентации.

Защита выпускной квалификационной работы включает, как правило, следующие моменты:

- представление студента членам комиссии секретарем ГЭК;
- сообщение студента с использованием наглядных материалов и (или) информационных технологий об основных результатах выпускной квалификационной работы (не более 15 минут);
- вопросы членов ГЭК после доклада студента;
- ответы студента на заданные вопросы;
- заслушивание рецензии;
- ответы дипломника на замечания рецензента.

Порядок защиты выпускной квалификационной работы:

Защита ВКР проводится публично, т.е. на открытом заседании ГЭК, на котором могут присутствовать все желающие.

Состав ГЭК формируется из председателя, заместителя, членов ГЭК, технического секретаря. Решения ГЭК правомочны при наличии кворума - не менее двух третей ее членов.

Перед защитой секретарь комиссии приглашает студента-дипломника пройти к трибуне и зачитывает тему ВКР. После этого дипломнику дается слово для выступления с кратким докладом.

В своем докладе дипломник должен кратко изложить цели и задачи дипломной работы, охарактеризовать объект и предмет исследования, объяснить основные положения и выводы, к которым он пришел в результате проведенной работы. Главное внимание в докладе должно быть заострено на ключевых моментах научной новизны и практической значимости выпускной квалификационной работы, их аналитическом обосновании. В заключение доклада нужно дать собственную оценку достигнутым результатам исследования и возможности их практического применения. Во время доклада дипломник может пользоваться иллюстративными материалами и различными вспомогательными средствами для наглядной демонстрации положений ВКР, представить их в виде презентации. От того, насколько четко и выразительно студент сможет выступить с представлением выполненной работы, расставив акценты на достигнутых результатах, настолько убедительным будет его выступление.

По окончании доклада студенту задаются вопросы, на которые он обязан дать аргументированные и исчерпывающие ответы. Помимо членов ГЭК вопросы вправе задавать любые лица, присутствующие на защите. После этого зачитываются отзывы научного руководителя и рецензента, с которыми студент ознакомлен заранее. Студенту предоставляется возможность ответить на содержащиеся в них замечания. В ходе защиты с замечаниями по содержанию ВКР работы может выступить любой из присутствующих.

Продолжительность защиты одной выпускной квалификационной работы не должна превышать 30 минут.

По окончании публичной защиты на закрытом заседании члены ГЭК обсуждают ее результаты. При этом учитываются отзывы научного руководителя и рецензента, апробация работы на научных конференциях, содержательность доклада и ответов на вопросы, качество оформления, научная работа и успеваемость студента за все время обучения в вузе. По итогам обсуждения члены ГЭК принимают решение о присвоении студенту профессиональной квалификации по соответствующему направлению подготовки. Решения ГЭК принимаются большинством голосов ее членов, участвующих в заседании. При равном числе голосов решающий голос принадлежит председателю.

Оценки объявляются в день защиты выпускной квалификационной работы после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии (ГЭК).

В тех случаях, когда защита выпускной квалификационной работы признана неудовлетворительной, ГЭК устанавливает, может ли студент представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, либо обязан подготовить новую работу по другой теме, которая утверждается выпускающей кафедрой.

Студенту, не защитившему выпускную квалификационную работу по уважительной причине (документально подтвержденной), ректором вуза может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК по защите выпускных квалификационных работ, но не более чем на один год.

По положительным результатам всех итоговых аттестационных испытаний государственная экзаменационная комиссия принимает решение о присвоении выпускникам соответствующей степени и выдаче диплома.

Выпускник, не прошедший в течение установленного срока всех государственных аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации, отчисляется из института и получает академическую справку.