

**Негосударственное образовательное частное учреждение
высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Факультет дополнительного образования

УТВЕРЖДЕНО
В редакции Ученого совета ВгГИ
Протокол № 4 от «14» ноября 2017 г.



С.М. Бельский

**Оценочные материалы для итоговой аттестации
дополнительная программа профессиональной переподготовки**

«Менеджмент в туризме»

Волгоград 2017 г.

Одобрено на заседании учебно-методического совета института

Протокол № 4 от «13» ноября 2017 г.

подготовила:

к.э.н. Пономарченко И.А.

Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'I.A. Ponomarenko'.

1.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть слушатель в результате освоения дополнительной образовательной программы, описание показателей (знания, умения, навыки) и этапы формирования компетенций

Наименование и код формируемой и контролируемой компетенции	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)	Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
<p>владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3);</p>	<p>Возмездное оказание услуг в сфере туризма. Страхование в туризме. Страхование ответственности и экономических рисков. Страховой рынок России и страхование в системе международных экономических отношений. Основы имущественного и личного страхования, особенности страхования туристов. Услуги перевозки в составе туристского продукта</p>	<p>Знать: правовые основы туристской деятельности.</p> <p>Уметь: правильно ориентироваться в законодательстве о туристской деятельности.</p> <p>Владеть: навыками разрешения правовых конфликтных ситуаций в туристской деятельности.</p> <p>навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности</p>
<p>владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области</p>	<p>Возмездное оказание услуг в сфере туризма. Страхование в туризме. Страхование ответственности и экономических рисков. Страховой рынок России и страхование в системе международных экономических отношений. Основы имущественного и личного страхования, особенности страхования туристов. Услуги перевозки в составе туристского продукта</p>	<p>Знать: правовые основы туристской деятельности.</p> <p>Уметь: правильно ориентироваться в законодательстве о туристской деятельности.</p> <p>Владеть: навыками разрешения правовых конфликтных ситуаций в туристской деятельности.</p> <p>владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью</p>

<p>функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7);</p>		<p>методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p>
<p>владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10);</p>	<p>Возмездное оказание услуг в сфере туризма. Страхование в туризме. Страхование ответственности и экономических рисков. Страховой рынок России и страхование в системе международных экономических отношений. Основы имущественного и личного страхования, особенности страхования туристов. Услуги перевозки в составе туристского продукта</p>	<p>Знать: правовые основы туристской деятельности.</p> <p>Уметь: правильно ориентироваться в законодательстве о туристской деятельности.</p> <p>Владеть: навыками разрешения правовых конфликтных ситуаций в туристской деятельности. владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления</p>
<p>умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета (ПК-14);</p>	<p>Возмездное оказание услуг в сфере туризма. Страхование в туризме. Страхование ответственности и экономических рисков. Страховой рынок России и страхование в системе международных экономических отношений. Основы имущественного и личного страхования, особенности страхования туристов. Услуги перевозки в составе туристского продукта</p>	<p>Знать: правовые основы туристской деятельности.</p> <p>Уметь: правильно ориентироваться в законодательстве о туристской деятельности. умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета</p>

		Владеть: навыками разрешения правовых конфликтных ситуаций в туристской деятельности.
--	--	---

1.2. Шкала и критерии оценивания аттестационной работы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>Выставляется слушателю, если</p> <ul style="list-style-type: none"> - Всесторонне обоснована актуальность выбранной темы. - Тема глубоко изучена, обобщен отечественный и зарубежный опыт. - Представлена и хорошо аргументирована авторская позиция по ключевым вопросам темы. - Осуществлен системный анализ фактического материала. - Представлен критический анализ существующего в настоящее время практического (психолого-педагогического, социально-педагогического, коррекционного, развивающего и т.п.) опыта по теме исследования, обоснованы его достоинства и недостатки. - Логически представлена и грамотно описана экспериментальная / эмпирическая часть: конкретные исследовательские методики, в том числе и диагностические, их цель, задачи, организация, а также полученные на их основе данные. - Проведен и представлен качественный и количественный анализ полученных данных, в том числе с использованием методов математической статистики. - Установлены и изложены причинно-следственные связи между полученными данными. Все результаты психологически грамотно интерпретированы. - В заключении сформулированы развернутые самостоятельные выводы по работе, обоснованы конкретные психолого-педагогические рекомендации, определены направления (перспектива) дальнейшего изучения проблемы. - Выводы характеризуются новизной и имеют определенную практическую значимость. - Оформление работы полностью соответствует стандарту. - Доклад хорошо структурирован. - Во время доклада используются демонстрационные материалы. - Выпускник во время защиты показывает владение материалом, дает исчерпывающие ответы на заданные вопросы.
хорошо	<p>Выставляется слушателю, если</p> <ul style="list-style-type: none"> - Тема раскрыта, систематизирован отечественный и зарубежный опыт. - Допущены неточности (1-2) в использовании научной семантики.

	<ul style="list-style-type: none"> - Установлены причинно-следственные связи, однако не прослеживается обоснованная авторская позиция по ключевым вопросам темы исследования. - Анализ фактического материала не носит системного характера. - Недостаточно аргументированы отдельные стороны изучаемой проблемы, или при высоком уровне теоретического исследования недостаточно четко изложены результаты экспериментального / эмпирического этапа исследования. - Выводы актуальны, однако носят общий характер. - Оформление работы не полностью соответствует стандарту. - Доклад хорошо структурирован, во время доклада используются демонстрационные материалы. - Выпускник во время защиты показывает владение материалом, дает исчерпывающие ответы на заданные вопросы.
удовлетворительно	<p>Выставляется слушателю, если</p> <ul style="list-style-type: none"> - Тема раскрыта, изложение описательное со ссылками на первоисточник. - Отсутствует обоснованная авторская позиция по ключевым вопросам темы исследования. - Слабо представлен анализ фактического материала. - Отсутствуют выводы по изученной проблеме, либо они не новы / недостоверны. - Отсутствует логика экспериментального / эмпирического исследования. - Оформление работы не полностью соответствует стандарту. - На протяжении текста встречается некорректное использование цитат и фамильярное отношение к авторам. - По тексту встречаются орфографические и/или стилистические ошибки. - Доклад плохо структурирован. - Во время доклада не используются демонстрационные материалы. - Студент в процессе защиты демонстрирует достаточное владение содержанием работы, но затрудняется в реализации способности к диалогу. - Ответы на заданные вопросы не достаточно полны и аргументированы.
	<p>Выставляется слушателю, если</p> <ul style="list-style-type: none"> - Тема не раскрыта, изложение описательное, отсутствуют ссылки на первоисточник. - Отсутствует авторская позиция. - Отсутствует фактический материал. - Отсутствуют выводы по изученной проблеме, либо они не новы/недостоверны. - Оформление работы не соответствует стандарту. - Работы изобилует орфографическими и/или стилистическими и грамматическими ошибками. - Список литературных источников предельно минимизирован и оформлен вне соответствия требованиям. - Доклад плохо структурирован. - Во время доклада не используются демонстрационные материалы.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">– Выпускник во время защиты показывает слабое владение материалом.– Ответы на заданные вопросы не удовлетворительны. |
|--|---|

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дополнительной образовательной программы

Темы аттестационных работ

1. Современные тенденции менеджмента туризма.
2. Руководитель в системе менеджмента туризма: задачи, функции, методы оценки эффективности деятельности.
3. Корпоративная культура: источники, традиции, современное состояние, тенденции развития.
4. Власть и партнерство в менеджменте туризма и их влияние на эффективность менеджмента.
5. Конфликты в менеджменте туризма, методы их разрешения, влияние на эффективность менеджмента туризма.
6. Миссия и цели организации: понятие, содержание, взаимосвязанность.
7. Эффективность менеджмента туризма: понятие, основные показатели, методы оценки.
8. Риски и неопределенность в менеджменте туризма: определение, показатели, методы оценки и снижения.
9. Организационные структуры системы менеджмента предприятия (организации, фирмы).
10. Методы стратегического менеджмента и их использование в практике формирования и достижения целей развития предприятия.
11. Коммуникации в современной организации: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса, их значимость в повышении эффективности менеджмента.
12. Информационное, техническое, организационное, финансовое обеспечение в менеджменте туризма.
13. Внешняя среда и корпоративная культура.
14. Методические основы и методы оценки качества и эффективности менеджмента на предприятии (организации, фирме), пути их повышения.
15. Системный подход в управлении предприятием (организацией, фирмой) и его структурными подразделениями и его значимость в повышении эффективности менеджмента.
16. Современные системы управления: методы исследования, выбор и обоснование для практического применения на предприятии (организации, фирме).
17. Анализ организационной структуры управления предприятием (организацией, фирмой) и разработка предложений по ее совершенствованию.
18. Управление этикой и социальной ответственностью компании;
19. Факторный анализ системы управления на предприятии (организации, фирме);
20. Мотивации в системе управления предприятием (организацией, фирмой): роль, состояние, анализ и направления совершенствования
21. Критерии и факторы принятия этически сложных управленческих решений.
22. Постановка целей и организационное планирование в менеджменте компании;
23. Анализ и пути совершенствования взаимодействия предприятий (организаций,

фирм) с органами государственного управления.

24. Основы организационного поведения в компании: установки, перцепция, личность и поведение, обучение.
25. Формирование организационной культуры компании
26. Формирование репутации и стиля организации
27. Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам;
28. Самоменеджмент современной организации;
29. Бизнес-планирование как одна из предпосылок успешного функционирования предприятия;
30. Сущность и значение коммуникационных процессов в управленческой деятельности
31. Понятие этики и ответственности в современном менеджменте туризма.
32. Тема, предложенная слушателем.

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы общего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

При проведении аттестации слушателей важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателей. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателя, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и слушателя.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Слушатели должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Аттестационная работа (АК) является самостоятельным исследованием, выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных в течение всего срока обучения, под руководством научного руководителя, назначенного выпускающей кафедрой.

Аттестационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной проблемы и обязательно включать в себя как теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знание основ теории по разрабатываемой проблеме, так и эмпирическую часть, с различного рода методиками по данному исследованию.

Аттестационная работа представляет собой целостное концептуальное научное исследование, которое содержит всесторонний критический анализ научных источников по теме исследования и самостоятельное решение актуальной научной проблемы, опирающееся на совокупность методологических представлений и методических навыков в избранной области профессиональной деятельности.

Аттестационная работа исследовательского характера отражает способность выпускника провести самостоятельное исследование, умение выбрать актуальную тему, сформулировать цели, задачи, объект и предмет исследования, проанализировать теоретический и эмпирический материал по теме, непосредственно провести исследование, сформулировать выводы, важные с точки зрения теории и практики.

При выполнении аттестационной работы обучающиеся должны показать способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, проявить уровень профессиональной эрудиции, выпускника, его методическую подготовленность, готовность к исследовательской деятельности.

Аттестационная работа должна обеспечивать не только закрепление научно-практической культуры, но и дальнейшее формирование необходимых теоретико-методологических представлений и практических навыков в избранной области профессиональной деятельности.

Содержание Аттестационной работы выпускника должно соотноситься с совокупным ожидаемым результатом образования в компетентностном формате по ДППП. Совокупным ожидаемым результатом по завершении обучения по ДППП должно стать отражение приобретенных знаний, умений и навыков компетенциям выпускника.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;
- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со слушателем.

Процедуры оценки по дисциплине включают: ролевые игры, подготовку аналитических обзоров, разработку правовых документов, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированности основных знаний, умений, навыков.

– справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

Этапы процедуры оценивания:

Что оценивается. Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

Как оценивать. За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

Параметры оценивания. Оценка знаний, умений, навыков слушателя определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

Фиксация результатов. Формы представления образовательных результатов:

- ведомости