

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

ОРГАНИЗАЦИЯ КОРПОРАТИВНОГО ОТДЫХА

Специальность:
 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер
 (базовая подготовка)

Разработчик(и):

Семёнова А.В., старший преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность



Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся одобрены предметной (цикловой) комиссией профессиональных дисциплин (гуманитарное направление), протокол № 2 от 20.10.2016 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии


(подпись)

/ Соколова С.Н.
(ФИО)

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Текущий контроль успеваемости.....	6
Итоговая аттестация.....	7
Критерии оценки.....	8
Информационное обеспечение обучения.....	9
Лист регистрации изменений.....	11

Пояснительная записка

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся, являющиеся составной частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОП.14 «Организация корпоративного отдыха», составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением об оценке качества освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся охватывают весь объем содержания учебной дисциплины «Организация корпоративного отдыха», включают в себя все виды планируемых аттестационных мероприятий с указанием формы проведения, перечня вопросов и (или) практических заданий, критериев оценки.

Оценка качества подготовки обучающегося **проводится с целью** выявления уровня знаний, умений обучающегося.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на услуги корпоративного отдыха;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании продукта корпоративного отдыха и для переговоров с туроператорами;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы корпоративных мероприятий для российских и зарубежных клиентов;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время корпоративного отдыха, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость корпоративного мероприятия и определять его цену;
- использовать каталоги и ценовые предложения;
- консультировать партнеров, оказывать помощь в продвижении и реализации услуг корпоративного отдыха;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристских услуг и законодательные основы взаимодействия с поставщиками услуг;
- состояние и перспективы рынка организации отдыха;
- виды корпоративного отдыха, характерные особенности;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- особенности продаж разных видов корпоративного отдыха;
- специфику ценовой политики, факторы, влияющие на ее формирование, системы скидок и надбавок;

- источники и критерии отбора данного вида отдыха;
- основные правила и методику составления программ корпоративного отдыха;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающие во время корпоративного отдыха;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости услуг корпоративного отдыха и определения цены корпоративных мероприятий;
- основные формы работы с поставщиками услуг;
- правила бронирования дополнительных и сопутствующих туристских услуг.

Оценка качества подготовки обучающихся по данной дисциплине предусматривает следующие аттестационные мероприятия: текущий контроль успеваемости, рубежную аттестацию, итоговую аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится по темам, разделам рабочей программы дисциплины.

Итоговая аттестация по дисциплине в соответствии с учебным планом проводится в 6 семестре в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль успеваемости

Раздел, тема	Формы и методы контроля
Раздел 1. Индустрия туризма	
Тема 1.1 Задачи и функции туризма	
Тема 1.2 Туристская индустрия	Устный опрос
Тема 1.3 Туристская документация	Устный опрос
Тема 1.4 Технология проектирования тура	Устный опрос
Раздел 2. Корпоративный отдых	
Тема 2.1 Корпоративный отдых, его понятие и характеристика	Письменный опрос № 1 (заполнить таблицу по терминам туристского бизнеса)
Тема 2.2 Организация и этапы подготовки корпоративных мероприятий	практическое задание № 1
Тема 2.3 Специфика работы менеджера по организации корпоративного отдыха	практическое задание № 2 СРС 1 (ДЗ №1)– письменная работа
Тема 2.4 Индустрия MICE	практическое задание № 3 Тест № 1 СРС 2 (ДЗ №2)- конспект
Раздел 3. Виды корпоративного отдыха	
Тема 3.1 Деловой отдых	практическое задание № 4 СРС 3 (ДЗ №3)– письменная работа Презентация № 1 Тест № 2
Тема 3. 2 Банкет	Практическое задание № 5 СРС 4 (ДЗ №4)– конспект, ответы на вопросы
Тема 3.3. Спортивный корпоративный отдых	практическое задание № 6 СРС 5 (ДЗ №5)- конспект, ответы на вопросы Презентация № 2
Тема 3.4 Корпорационные праздники	практическое задание № 7 СРС 6 (ДЗ №6)– письменные ответы на вопросы, разработка технологии
Тема 3.5 Корпоративный отдых на природе	Тест № 3 практическое задание № 8 СРС 7 (ДЗ №7) – письменный анализ проблемы

Итоговая аттестация

Семестр: 6

Форма итоговой аттестации: дифференцированный зачет

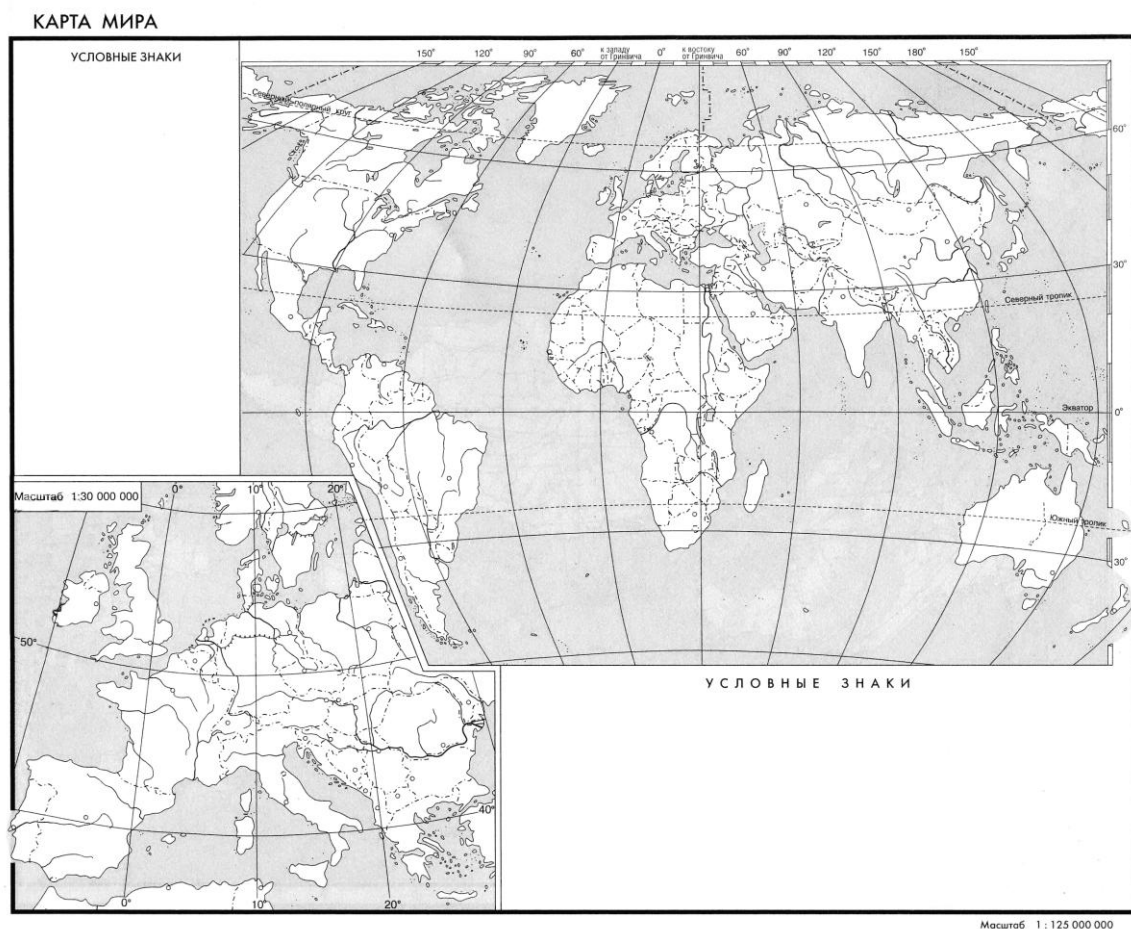
Дифференцированный зачет проводится в форме собеседования по билетам, состоящим из двух теоретических вопросов и одного практического. Первыми заданиями проверяются знания обучающихся; практическим заданием проверяются умения обучающихся.

Примерный перечень вопросов:

1. Корпоративный отдых, его понятие и характеристика.
 2. Виды корпоративного отдыха, их характеристика.
 3. Организация корпоративных мероприятий.
 4. Этапы подготовки корпоративных мероприятий
 5. Технология составления плана отдыха
 4. Процесс обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном предприятии.
 5. Процесс обслуживания корпоративных клиентов на предприятии питания.
 6. Корпоративная культура.
 7. Мировой опыт в создании корпоративной культуры.
 8. Значимость корпоративной культуры.
 9. Психологическая культура сервиса.
 10. Виды и способы мотивации персонала
 11. Корпоративный досуг и его содержание.
 12. Специфика работы менеджера по организации корпоративного отдыха
 13. Общие требования к организации корпоративного досуга.
 14. Инсентив-тур: значение, характеристика, организация.
 15. Индустрия MICE.
 16. Характеристика делового отдыха.
 17. Специфика составления тура для делового отдыха.
 18. Тревел-менеджер. Базовые компетенции менеджера
 19. Банкет как один из распространенных видов отдыха
 20. Определение состава участников. Оповещение о предстоящем мероприятии.
- Встреча участников мероприятия.
21. Цели и задачи спортивного корпоративного отдыха
 22. Этапы организации коллективно-творческого дела
 23. Фирменные праздники.
 24. Профессиональные праздники.
 25. Спортивные массовые мероприятия.
 26. Тематический вечер.
 27. Кейтеринг
 28. Виды банкетов

Практические задания

1. Разработка спортивного тура по предложенным характеристикам
2. Разработка делового тура по предложенным характеристикам
3. Составить план корпоративного отдыха на 1 день на 20 человек
4. Отметить на контурной карте страны, входящие в индустрию MICE



5. Заполнить таблицу, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
BB		
HB		
FB		
ALL INCL		
SGL		
DBL		
TRPL TRP		
SUIT		
EXTRA BED		
INF		
CHL CHD		
ADT		
SV		
CITY TOUR		
Blanket reservation		
Fly-by-night operation		
Hotel garni		
2 ADL + 2 CHD (2-6) (6-12)		

DBL + CHD		
TWIN		
LV(Land view)		
MV (Mountain view)		
OV (Ocean view)		
TRPL +1 CHD (2-6)		
BO		
APT		
New Building		
MB (main building)		
BGLW		
VILLA		
HV		
Balcony Room		
Connected Rooms		
Duplex		
De Luxe		
EXB		
Chalet		
CV (City view)		
SNGL + CHD		
DV (Dune view)		
SNGL + INF		
ADL		
VV (Valley view)		
SV (Sea view)		
SSV (Sea Side view)		
SF, FV (Sea Front, Front View)		
DBL+ 2 CHD (2-6)		
DBL + EXB		
RV (River view)		
DBL + INF		
Family Room		
Standart		
Studio		
ROH (run of the house)		
BV (Beach view)		
GV (Garden view)		
PV (Pool view)		
King Suite		
Ep		
Superior		

Критерии оценки

Текущий семестровый контроль:

–выполнение практических заданий, максимальная оценка за каждую выполненную практическую работу –«5». Подробные критерии оценки ПЗ указаны в методических рекомендациях по практическим занятиям

Промежуточный контроль

– тестирование:

Количество правильных ответов	До 10	11-15	16-24	25-30
Оценка	2	3	4	5

Итоговый контроль (дифференцированный зачет).

На дифференцированном зачете каждый студент отвечает на 2 теоретических вопроса и выполняет практическое задание с учетом специфики обучения по программе дисциплины: создание туристских пакетов, программ туристических маршрутов, заполнение туристской документации.

Самостоятельная работа планируется и организовывается с учетом специфики дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент демонстрирует незнание теоретического содержания курса или большие пробелы в понимании содержания курса, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения учебных заданий (не выполнены вообще); отсутствие мотивации учения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент демонстрирует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения учебных заданий (не выполнены); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» ставится, если студент демонстрирует полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; недостаточную сформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения учебных заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» ставится, если студент демонстрирует полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; сформированность необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения учебных заданий; высокий уровень мотивации учения.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2012. - 224 с. - (ПРОФИль)
2. Жуков А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ А. А. Жуков, С. О. Дерябина. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 208 с.
3. Рындач М. А. Основы туризма: учебное пособие. -М.: Дашков и К, 2012.-204 с.
4. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М.: Дашков и К, 2012. – 284с.

Дополнительные источники:

1. Алексеев, В. И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: учебное пособие / В. И. Алексеев. – Санкт-Петербург : Д. А. Р. К., 2012. – 224 с.
2. Барайс, Г. Как вести себя в отеле / Г. Барайс. – Москва : БММ АО, 2010. – 96 с.
3. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону, 2013. – 384 с.
4. Бутко И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы: учеб. пособие / И. И. Бутко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 332 с.- (Туризм и сервис)
5. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства. – М.: Дашков и К, 2009. – 248 с.
6. Карнаухов В.К., Краковская О.И. Сервисная деятельность. – М.: Март, 2013. – 254
7. Лесник, А. Л. Франчайзинг в индустрии гостеприимства / А. Л. Лесник. – Москва : АС ПЛЮС, 2013. – 95 с.
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокина. – Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2012. – 303 с.
9. Уокер, Дж. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник / Дж. Уокер. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 849 с.
10. Федцов, В. Г. Культура гостинично – туристского сервиса: учебное пособие/ В. Г. Федцов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 503 с.
11. Черевичко Т. В. Экономика туризма: учебное пособие / Т. В. Черевичко. – 2-е изд.- М.: Дашков и К, 2016. – 262 с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.advertology.ru/>
2. <http://next-stop.ru/>
3. <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=32>
4. <http://www.sostav.ru/>
1. www.world-tourism.org - сайт Всемирной туристской организации
2. www.gks.ru - сайт Государственного комитета по статистике России
3. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
4. www.rha.ru - сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА)
5. www.russiatourism.ru - сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России (Ростуризм):

6. www.tour-olimp.ru
 7. www.tia.ru -сайт Туристского информационного агентства
 8. www.russiatourism.ru -официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
 9. www.tourbus.ru -сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес»
 10. www.hott.ru – поиск туров
 11. www.tyru.ru - поиск туров
 12. www.novgorod.ru – историческая и культурная информация, прогноз погоды, путеводитель по городу, размещение, расписания, новости и многое другое.
 13. www.adm.nov.ru – официальный сайт администрации Великого Новгорода.
 14. www.velikiynovgorod.ru – информационное агентство «Великий Новгород.ру».
- Информация о деловой, политической и общественной жизни Новгородского региона.
15. www.veliky-novgorod.ru – виртуальный путеводитель по Великому Новгороду. Все о Великом Новгороде, его истории и инфраструктуре.
 16. www.soros.novgorod.ru/projects/Toolkit/toolkit.htm – история археологических открытий. Знакомство с основными группами инструментов древних славян.
 17. www.novgorod.ru/city/history/zodchestvo/ – научно-популярный сайт. Посвящен Новгородскому музею народного деревянного зодчества «Витославицы».
 18. www.arc.novgorod.ru – знакомит со статьями и исследованиями, связанными с археологией и историей Новгорода.
 19. www.novgorod.ru/city/history/kolokola/ – сайт Валдайского музея колоколов.
 20. www.geraldika.ru/region/53 – информация о гербе и флаге Великого Новгорода, символике Новгородской области.
 21. www.novgorod.forest.ru – сайт «Леса Новгородчины».

Периодические издания

- 1.Золотой глобус
- 2.Вестник национальной академии туризма
- 3.Туристический олимп
- 4.Российская газета
- 5.Гео
- 6.ГеоTRAVEL
- 7.Вокруг света
- 8.Вояж и отдых

Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателями:

- 1 Методические рекомендации по практическим занятиям
- 2 Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и подпись ответст- венного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				