Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

*Международный институт туризма и гостеприимства*

*Кафедра туризма и экологии*

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ТУРИЗМЕ И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление и профиль подготовки:

*43.03.02 Туризм. Туризм*

Форма обучения

Очная, заочная

Владивосток 2020

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код  компетенции | Формулировка компетенции | Номер  Этапа  ОФО/ЗФО |
| 1 | ПК-11 | Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий | 4/2 |
| 2 | ПК-13 | Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов | 6/3 |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

**ПК-11:** Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии | Ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный  Знает:   * технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии |
| **Умеет** | выбирать и применять эффективные технологии продаж; использовать коммуникативные и информационные технологии при реализации туристского продукта | Соответствие продемонстрированного умения требованиям задания и методических указаний к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе студента  Умеет:   * выбирать и применять эффективные технологии продаж; * использовать коммуникативные и информационные технологии при реализации туристского продукта |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности | Соответствие продемонстрированного владения требованиям задания и методических указаний к практическим, занятиям и самостоятельной работе студента  Навыки:   * оценки рынков сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Умеет** | выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" | соответствие продемонстрированного умения требованиям задания и методических указаний к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе студента  Умеет:   * выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | техникой беседы с потребителем туристского продукта | соответствие продемонстрированного владения требованиям задания и методических указаний к практическим, занятиям и самостоятельной работе студента  Навыки:   * техникой беседы с потребителем туристского продукта |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**3.1 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ 43.03.02 «ТУРИЗМ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии | Тема 1. Сущность и содержание туристского и гостинично-ресторанного маркетинга. Современная концепция маркетинга. | 1. Тематика 1-7,29 дискуссий / эссе (п. 5.1) 2. Тематика 1-5 мультимедийных презентаций (п. 5.2) 3. Тема 1, задание 1 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 1-2 контрольного теста по теме 1 (п.5.7) |
| Тема 2. Комплексные исследования рынка услуг. Конкурентоспособность и пути ее повышения. Анализ потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. | 1) Тематика 8-28,30-62,84 дискуссий / эссе (п. 5.1)  2) Тематика 6-8 мультимедийных презентаций (п. 5.2)  3) Тема 2, задание 1 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 1-2 контрольного теста по теме 2 (п.5.7) |
| Тема 3 Сущность товара в маркетинге. Цена как инструмент маркетинга. Товародвижение, сбыт и сервис в маркетинговой деятельности. | 1) Тематика 63-70, 73-77, дискуссий / эссе (п. 5.1)  2) Тематика 9-18 мультимедийных презентаций (п. 5.2)  3) Тема 3, задание 1 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 1-2 контрольного теста по теме 3 (п.5.7) |
| Тема 4. Маркетинговые коммуникации на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса Маркетинговое планирование на предприятии Организация маркетинговой деятельности в предприятии. | 1) Тематика 71, 78-84, дискуссий / эссе (п. 5.1)  2) Тематика 19-20 мультимедийных презентаций (п. 5.2)  3) Тема 4, задание 1 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 1-2 контрольного теста по теме 4 (п.5.7) |
| Умения: | выбирать и применять эффективные технологии продаж; использовать коммуникативные и информационные технологии при реализации туристского продукта;  выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" | Тема 1. Сущность и содержание туристского и гостинично-ресторанного маркетинга. Современная концепция маркетинга. | 1) Тематика 1 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Тема 1, задание 2-3 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 3-6 контрольного теста по теме 1 (п.5.7) |
| Тема 2. Комплексные исследования рынка услуг. Конкурентоспособность и пути ее повышения. Анализ потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. | 1) Ситуационная задача 1 (п. 5.3)  2) Тематика 4 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  3) Тема 2, задание 2-3 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 3-6 контрольного теста по теме 2 (п.5.7) |
| Тема 3 Сущность товара в маркетинге. Цена как инструмент маркетинга. Товародвижение, сбыт и сервис в маркетинговой деятельности. | 1) Тематика 2,3,5 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Деловая игра 1,5 (п.5.6)  3) Тема 3, задание 2-3 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 3-6 контрольного теста по теме 3 (п.5.7) |
| Тема 4. Маркетинговые коммуникации на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса Маркетинговое планирование на предприятии Организация маркетинговой деятельности в предприятии. | 1) Тематика 4 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Кейс-задача (п. 5.5)  3) Деловая игра 3 (п.5.6)  4) Тема 4, задание 2-3 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 3-6 контрольного теста по теме 4 (п.5.7) |
| Навыки: | оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;  техникой беседы с потребителем туристского продукта | Тема 1. Сущность и содержание туристского и гостинично-ресторанного маркетинга. Современная концепция маркетинга. | 1) Тематика 8 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Тема 1, задание 4 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 7-10 контрольного теста по теме 1 (п.5.7) |
| Тема 2. Комплексные исследования рынка услуг. Конкурентоспособность и пути ее повышения. Анализ потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. | 1) Тематика 6 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Деловая игра 2 (п.5.6)  3) Тема 2, задание 4-5 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 7-10 контрольного теста по теме 2 (п.5.7) |
| Тема 3 Сущность товара в маркетинге. Цена как инструмент маркетинга. Товародвижение, сбыт и сервис в маркетинговой деятельности. | 1) Тематика 6 аналитических исследований / проектов (п.5.4)  2) Деловая игра 2 (п.5.6)  3) Ситуационные задачи 2,3,4 (п. 5.3)  4) Тема 3, задание 4-5 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 7-10 контрольного теста по теме 3 (п.5.7) |
| Тема 4. Маркетинговые коммуникации на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса Маркетинговое планирование на предприятии Организация маркетинговой деятельности в предприятии. | 1) Деловая игра 4 (п.5.6)  2) Ситуационные задачи 5,7 (п. 5.3)  3) Тема 4, задание 4 ЭУК Moodle (п.5.7) | ЭУК Moodle: Вопросы 7-10 контрольного теста по теме 4 (п.5.7) |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | | |
| Дискуссия/Эссе | Презентации | Сит .задачи | Аналитическое исследование | Кейс-задача | Деловая игра | ЭУК Moodle, Тест №1-3 | Итого |
| Лекции | 5 |  | 5 |  |  |  | 10 | 20 |
| Практические занятия | 5 | 10 | 5 |  | 5 | 5 | 10 | 40 |
| Самостоятельная работа |  | 5 | 5 | 15 |  |  | 10 | 35 |
| Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  | 5 | 5 |
| Итого: | 10 | 15 | 15 | 15 | 5 | 5 | 35 | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «Отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «Хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «Удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «Неудовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «Неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**5.1 Тематика дискуссий / эссе**

1. Реализация концепции маркетинга индустрии гостеприимства и туризма (далее ИГиТ).
2. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства.
3. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий ИГиТ.
4. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
5. Креативный маркетинг туристского предприятия (бизнеса).
6. Организация рекламной деятельности на предприятиях ИГиТ и оценка ее эффективности.
7. Организация маркетинговой службы на предприятиях ИГиТ, ее эффективность и пути совершенствования.
8. Понятие, история изучения и модель поведения потребителей
9. Особенности сегментирования потребительских рынков
10. Основные факторы, определяющие поведение потребителей
11. Индивидуальные различия как фактор потребительского поведения
12. Психологические процессы как фактор потребительского поведения
13. Влияние рекламы на отношение и поведение потребителя
14. Влияние среды на поведение потребителей
15. Культура как фактор потребительского поведения
16. Основные культурные ценности: влияние на маркетинг
17. Социальное пространство потребителя и социальные группы
18. Определение социальных классов
19. Маркетинг в различных сегментах социальных классов
20. Ограниченное решение проблемы: величайшая проблема маркетинга
21. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
22. Потребительская ориентация организации: внешний и внутренний маркетинг.
23. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.
24. Факторная модель потребительского поведения.
25. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение
26. Демография и культура в потребительском поведении.
27. Ценностная компонента культуры потребительского сегмента.
28. Культурные вариации в потребительском поведении.
29. Особенности кросс-культурных и глобальных маркетинговых стратегий: потребительский

аспект.

1. Интеррыночная сегментация: факторы и примеры использования.
2. Социальное положение потребителя и его маркетинговое значение.
3. Критерии и границы социального класса.
4. Измерение социального статуса потребителей: однокритериальные и

мультикритериальные показатели.

1. Критерии выбора шкалы оценки социального статуса потребителей.
2. Типы групп влияния на потребительское поведение.
3. Формы влияния референтных групп на потребительский выбор.
4. Модели процессов персонального влияния.
5. Диффузия инноваций и классификация потребителей по скорости освоения инноваций.
6. Лица, влияющие на мнения: характеристика, мотивация влияния и их использование

в маркетинге..

1. Домохозяйство: ролевое поведение и социализация потребителя.
2. Внутренние факторы поведения потребителей - их значение и специфика.
3. Ресурсы потребителей и их маркетинговое значение.
4. Формирование и измерение знания потребителя о продукте, его покупке и использовании.
5. Компоненты отношения потребителей к продукту и их взаимосвязь.
6. Отношение потребителей к продукту, производителю, продавцу и методы его измерения.
7. Мультиатрибутивные модели отношения потребителей к продукту.
8. Изменение отношения потребителя к продукту по аффективному, поведенческому и

когнитивному компонентам.

1. Роль и типы ситуационных факторов в принятии решения о покупке.
2. Критерии классификации потребительских решений.
3. Активация осознания проблемы потребителем.
4. Информационный поиск в потребительском решении: значение и характеристики.
5. Оценочные критерии в потребительском решении.
6. Правила принятия решений: виды и значение в маркетинге.
7. Не компенсационные правила решений: совместное и раздельное правила.
8. Компенсационные правила решений: простое и взвешенное сложение.
9. Источник покупки: критерии выбора. Мотивы шоп-туров.
10. Маркетинг отношений; электронные средства и телекоммуникации.
11. Варианты использования покупок.
12. Послепокупочная оценка альтернатив; пути сохранения потребителей.
13. Организационное покупательское поведение: особенности и модель.
14. Организационный стиль и его факторы. Покупающий центр.
15. Консьюмеризм - история и глобальные перспективы. Права потребителей.
16. Современные технологии повышения эффективности продаж.
17. Роль маркетинга в обеспечении эффективных продаж.
18. Управление продажами.
19. Бенчмаркинг.
20. Аутсорсинг.
21. Прямой маркетинг.
22. Мерчандайзинг.
23. Значение рекламы в управлении продажами.
24. Прогнозирование и моделирование продаж.
25. Роль товарной политики в повышении эффективности продаж.
26. Брендинг.
27. Внутренний маркетинг.
28. Маркетинг партнерских отношений.
29. Социально-ответственный маркетинг в управлении продажами.
30. Экологический аспект маркетинга продаж.
31. Маркетинговая логистика.
32. Экономико-математическое моделирование в управлении продажами.
33. Особенности продаж различных товаров (на различных рынках)
34. Роль сегментирования и позиционирования в повышении эффективности продаж.
35. Стратегии продаж.
36. Ценообразование как фактор управления продажами.
37. Значение маркетинговых исследований при планировании продаж.

**Краткие методические указания:**

Практические занятия проходят также и в формате групповых дискуссий («мозгового штурма»). Для подготовки к дискуссии или подготовки устного доклада по самостоятельно выполненному эссе (антиплагиат - от 50%), студенту необходимо изучить материал рекомендованных источников:

1. Голова А.Г. Управление продажами [Электронный ресурс]: Дашков и К, 2017 - 280 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=66161

2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: ИНФРА-М, 2018 - 192 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=304215

3. Катаев А. В. Интернет-маркетинг [Электронный ресурс], 2018 - 155 - Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/692462

4. Ким С.А. Маркетинг [Электронный ресурс]: Дашков и К, 2017 - 260 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=7483

5. Маркетинг в туристической индустрии [Электронный ресурс], 2017 - 136 - Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/633959

6. Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж [Электронный ресурс]: ИНФРА-М, 2019 - 404 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=330656

Критерии оценки дискуссий / эссе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 10 | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 4 | 8 | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 3 | 6 | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 2 | 4 | Студент обнаружил удовлетворительные знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями. |
| 1 | 2 | Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях. |

**5.2 Тематика мультимедийных презентаций**

1. Мифодизайн гостеприимства туристского предприятия.
2. Имидж (планирование, формирование, продвижение) туристского предприятия.
3. Инновационные методы стимулирования спроса в ИГиТ.
4. Торговая марка туристского предприятия.
5. Использование системного дизайна в ИГиТ.
6. Процесс обработки информации потребителем и его маркетинговое значение.
7. Восприятие, его компоненты и роль в обработке информации потребителем.
8. Характеристики стимулов и их использование в восприятии маркетинговых сообщений.
9. Управление экспозицией и вниманием в потребительском восприятии.
10. Факторы интерпретации маркетинговых сообщений.
11. Методы условной рефлексии в обучении потребителей.
12. Методы когнитивного обучения, метод моделирования и их использование.
13. Основные характеристики обучения потребителей.
14. Память, её виды и использование в маркетинговых сообщениях.
15. Схема мотивации. Мотивы поведения потребителей, их виды и использование в

маркетинге.

1. Множество мотивов и мотивационный конфликт: использование в продвижении

товара/услуги/идеи.

1. Личность и её значение в потребительском поведении. Эмоции и их использование в

маркетинге.

1. Жизненный стиль потребителей и его модели.
2. Информационные технологии в маркетинге продаж.
3. Сетевой маркетинг продаж.

**Краткие методические указания:**

Методические рекомендации по самостоятельной подготовке докладов в форме презентаций:

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 5 – 7 печатных страниц, продолжительностью не более 5 минут. Презентация должна быть минимум 10-15 слайдов.

При выборе темы доклада обучающийся ориентируется на круг своих профессиональных интересов, а также тематику практического занятия, составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. План желательно согласовать с преподавателем на индивидуальной консультации. Во введении обосновывается выбор данной темы с точки зрения её актуальности, излагаются цель и задачи работы, библиографическое описание вопросов темы. В основной части раскрываются вопросы, которые, по мнению автора, целесообразно осветить в работе. При этом следует учитывать особенности изложения материала в докладах репродуктивных (докладах-конспектах и докладах-резюме) и продуктивных (докладах-обзорах и докладах-докладах) и не допускать дословной переписки текстов из учебников. Реферирование предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В заключении автор делает выводы по теме. В конце работы приводится список использованных источников.

Рекомендуемая логика построения доклада: вначале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «сродства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая доклад, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу доклада – постановке проблемы).

Тематика докладов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

Критерии оценки мультимедийных презентаций

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Критерии и баллы | | | | |
| 1  0 баллов | 2  4 балла | 3  8 баллов | 4  12 баллов | 5  15 баллов |
| Раскрытие проблемы | Задание не выполнялось. | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. |
| Представление | Задание не выполнялось. | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. |
| Оформление | Задание не выполнялось. | Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично.3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более2 ошибок в представляемой информации. | Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |
| Ответы на вопросы | Задание не выполнялось. | Нет ответов на вопросы. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений. |

**5.3 Ситуационные задачи**

1. Вы подходите к маленькому уютному ресторанчику, на дверях которого написано, что он работает до 22.00. Взглянув на часы и увидев, что сейчас только 21.30, открываете дверь и смело заходите, предвкушая, что сейчас сможете выпить чашечку кофе. Но официант вместо приветствия заявляет вам, что ресторан закрыт. На ваше возражение, что до закрытия еще 30 минут, он говорит, что “к тому времени, как я здесь уберусь, как раз и будет 22.00. Так что считайте, что мы уже закрыты». Проанализируйте эту ситуацию. Выскажите ваши предположения почему официант так повел себя? Как можно предотвратить такое отношение к потребителю?

2. Вы приезжаете в отель и узнаете, что ваше предварительное бронирование номера на 5 дней, подтвержденное накануне, - выполнить не могут. Администрация предлагает вам поселиться на 3 дня в стандартный номер по заранее оговоренной цене в 58 долл. за сутки. А вот на оставшиеся 2 дня из-за допущенного ими просчета вам придется переселиться в апартаменты, цена проживания в которых составляет 120 долл. в день. Но так как это переселение происходит по их вине, то они идут вам навстречу, и цена будет снижена до 80 долл. в день. Проанализируйте данную ситуацию. Вы довольны оказанной “милостью” администрации отеля? Если нет, то объясните почему.

3. Вы хозяин ресторана и знаете, что если запретить курить в вашем ресторане, то это создаст более здоровую обстановку для посетителей и ваших сотрудников. Но исследования экономистов показывают, что при этом доход вашего ресторана упадет примерно на 8%. Как вы поступите?

4. Ваша турфирма сотрудничает с гостиницей. В качестве усиления “осязаемости” предлагаемых услуг вы демонстрируете клиентам рекламные брошюры данной гостиницы, согласно которым у них создается образ “Карибского рая”, предоставляющего возможность отдохнуть от стресса деловой жизни в этом тропическом раю, разместившись в очаровательных бунгало под соломенной крышей и любуясь океанским простором. Но, имея ознакомительную поездку на место, вы видите, что реальность, мягко говоря, не соответствует образу, созданному рекламой. Служебный автобус доставляет вас к отелю с “тыла”, высаживает перед домом для сотрудников. И вместо потрясающего вида океанских просторов перед вашим взором предстает гараж для машин и расположенная там камера хранения. Бар, расположенный на пляже, закрыт. Соломенные крыши бунгало изрядно потрепаны... Ваши возможные действия:

• прекратите сотрудничество с данной гостиницей и расторгните договор;

• измените рекламные материалы;

• попробуете изменить что-то на месте.

Рассмотрите все возможные варианты, обоснуйте их. Выберите тот, который, на ваш взгляд, более приемлем, или предложите собственное решение проблемы.

5. Группа предпринимателей приняла решения об открытии нового туристического агентства во Владивостоке на ул. Спортивная. Представьте план проведения маркетингового исследования, который бы позволил обосновать целесообразность открытия компании, целевой сегмент, формат и оптимальный ассортимент услуг.

6. Московская ассоциация развития предпринимательства обратились с предложением к вашему предприятию провести маркетинговое исследование. Необходимо провести сегментирование российского рынка круизного туризма по демографическому и поведенческому признаку, а также подготовить предложения и рекомендации по совершенствованию этого рынка.

7. Риэлторская фирма хочет разработать оптимальное товарное предложение на рынке летнего размещения для отдыхающих. Основной параметр, влияющий на потребительские предпочтения – доход. Однако было решено установить влияние возраста. После проведения исследования были получены следующие результаты:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Возраст клиента | Вид жилья | | |
| Гостиницы | Базы отдыха | Коттеджи |
| до 25 лет | 10 | 6 | 3 |
| 25 - 30 лет | 38 | 50 | 10 |
| 30 - 40 лет | 40 | 66 | 14 |
| 40 и более | 36 | 31 | 12 |

Вопросы: 1. Можно ли рассматривать возраст как фактор, который необходимо учитывать фирме при продвижении. 2. Составьте программу исследования, в результате которой можно получить вышеуказанные данные.

**Краткие методические указания:**

Ситуационные задачи позволяют студенту осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка. Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Зачастую требуется знание нескольких учебных предметов. При решении ситуационных задач необходимо использовать рекомендуемые источники:

1. Голова А.Г. Управление продажами [Электронный ресурс]: Дашков и К, 2017 - 280 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=66161
2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: ИНФРА-М, 2018 - 192 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=304215
3. Катаев А. В. Интернет-маркетинг [Электронный ресурс], 2018 - 155 - Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/692462
4. Ким С.А. Маркетинг [Электронный ресурс]: Дашков и К, 2017 - 260 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=7483
5. Маркетинг в туристической индустрии [Электронный ресурс], 2017 - 136 - Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/633959
6. Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж [Электронный ресурс]: ИНФРА-М, 2019 - 404 - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/document?id=330656

Критерии оценки по ситуационным задачам

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 15 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче и предложил несколько вариантов решений, аргументированных ссылкой на нормативные акты или профессиональный опыт. |
| 4 | 12 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче. Алгоритм предусматривает одно решение. |
| 3 | 8 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям. |
| 2 | 4 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи. |
| 1 | 0 | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена. |

**5.4 Тематика аналитических исследований / проектов**

1. Анализ востребованности экстремальных/культурно-познавательных/рекреационных туров;
2. Алгоритм повышения навыков продаж сотрудников произвольно выбранной туркомпании Владивостока по телефону;
3. Оценка отношения потребителей к ценам на услуги произвольно выбранной туркомпании Владивостока;
4. Сопоставительный анализ потребностей клиентов туркомпаний Приморского края;
5. Исследование технологий продаж, используемых на предприятиях туризма г.Владивосток.

6. Наблюдение за качеством обслуживания клиентов в туристической компании.

7. Прогноз плана продаж на месяц произвольно выбранной туркомпании Владивостока.

8. Характеристика используемых маркетинговых концепций в туристической компании.

**Краткие методические указания:**

Подготовка проекта поручается творческой группе (не более 5 человек). Каждому из участников творческой группы поручается разработка одного из разделов. В целях контроля за работой выбирается руководитель творческой группы.

Подготовка проходит три основных ступени:

- Предварительная работа - подбор материалов, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач).

- Непосредственное написание исследования включает в себя: составление плана исследования; обработку фактического материала; работу над содержанием, основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов.

- Заключительная ступень - прием (защита) исследования.

В результате проектирования должны быть получены следующие результаты:

1. Оформленный реферат по требованиям СТО ВГУЭС с соблюдением уровня антиплагиата   
   от 50%;
2. Презентация

Критерии оценки разработки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 15 | Представлен доклад-презентация проекта, аргументировано собственное мнение, при необходимости приведены примеры, даны полные ответы на вопросы преподавателя и обучающихся. |
| 4 | 12 | Представлен доклад-презентация проекта, слабая аргументация актуальности, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся. |
| 3 | 8 | Представлен доклад-презентация проекта, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся. |
| 2 | 6 | Представлено сообщение по проекту, высказано слабое собственное мнение, не приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся. |
| 1 | 0 | Задание не представлено |

**5.5 Кейс-задание**

Типовое кейс-задание

Условие задачи:

На рынке туристских услуг действуют 14 фирм.

Доля фирмы 1 составляет 15%, фирмы 2 – 10%, фирм 3, 4, 5, 6 – по 8%, фирм 7, 8,

9, 10, 11 – по 6%, фирм – 12, 13 – по 5%, фирмы 14 – 3%.

Рассчитать индекс Херфиндаля-Хиршмана для этих 14 фирм.

Если фирмы 2 и 3 решат объединиться, должны ли государственные органы позволить им объединиться? Слияние разрешается, если индекс не превышает 1900.

Решение задачи:

Индекс Херфиндаля-Хиршмана определяется как сумма квадратов долей всех фирм, действующих на рынке:

HHI=152+102+82+82+82+82+62+62+62+62+62+52+52+32=820.

Индекс Херфиндаля-Хиршмана менее 1000, следовательно, концентрация на рынке низкая.

Допустим, фирмы 2 и 3 решат объединиться. В таких условиях индекс Херфиндаля-Хиршмана составит:

HHI=152+182+82+82+82+62+62+62+62+62+52+52+32=980.

Слияние разрешается, поскольку индекс Херфиндаля-Хиршмана не превышает 1900.

**Краткие методические указания:**

Данное кейс-задание выполняется с применением технологии проблемного обучения. Студенты делятся на две группы, одна из которых рассматривает ситуацию от лица представителей турбизнеса, а другая, от лица государственного органа.

Критерии оценки разработки:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Критерии и баллы | | | | |
| 1  0 баллов | 2  1 балл | 3  2 балла | 4  4 балла | 5  5 балла |
| Раскрытие проблемы | Задание не выполнялось. | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. | Проблема раскрыта не полностью.Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.Не все выводы сделаны и/или обоснованы. | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы.Выводы обоснованы. |
| Представление | Задание не выполнялось. | Представляемая информация логически не связана.Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. |
| Оформление | Задание не выполнялось. | Не использованы информационные технологии (PowerPoint).Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично.3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint).Не более2 ошибок в представляемой информации. | Широко использованы информационные технологии (PowerPoint).Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |
| Ответы на вопросы | Задание не выполнялось. | Нет ответов на вопросы. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений. |

**5.6. Деловые игры**

1. «Три “нет” и одно “да”»

*Смысл игры.* Менеджер должен подойти к незнакомым людям и получить три отказа. Минимум один отказ нужно превратить в согласие. Сейлз придумывает три странные просьбы или использует примеры из нашего списка. Задание может быть таким: познакомиться с кем-то и угостить едой; попросить погулять с чужой собакой; предложить подвезти человека, который не голосует; предложить незнакомцу сходить в театр или в кафе; попросить пройти без очереди и т. д. По условиям игры кандидаты присылают аудиозаписи диалогов. Если мы заподозрим обман, например участие знакомых лиц, игра и собеседование считаются непройденными. Когда человек заранее договорился с собеседником, на записи слышны смешки или, наоборот, подготовленная речь.

*Пример.* Один соискатель предложил расплатиться «Спасибо» в «Бургер Кинге». Кассир, подразумевая акцию Сбербанка, ответила утвердительно. Менеджер, демонстративно загибая пальцы, начал благодарить девушку. Только на восьмое «спасибо» кассир сообразила, что покупатель расплачивается словами, а не бонусами. Она рассмеялась и сказала, что пока принимают только «Спасибо» от Сбербанка. Такой отказ мы засчитали.

*Польза.* По итогам игры выясняем, насколько легко человеку взаимодействовать в условиях неопределенности, готов ли он к отказу. Если получение отказа болезненно для кандидата, в работе он будет избегать холодных звонков и прямых продаж. Кроме этого, чтобы получить один положительный ответ, участнику приходится установить контакт с незнакомым человеком, и мы слышим, насколько хорошо он умеет это делать».

2. «Ты выглядишь сейчас…»

*Смысл игры.* Игру оптимально проводить в небольшом коллективе — 6-10 человек. Участников разделите на пары. Два игрока становятся друг против друга и за 30 секунд оценивают внешний вид «противника». Далее по очереди высказывают предположения о настроении оппонента, основываясь на внешних признаках. Нужно обратить внимание, какое выражение лица у собеседника, как он себя ведет, во что одет и как эта одежда сидит на нем, растрепаны ли волосы и пр. Собеседник подтверждает или опровергает мнение партнера о его настроении. Затем они меняются ролями.

*Пример.* В игре участвовали администратор торгового зала и специалист по работе с клиентами. Первая — ухоженная женщина 45 лет, вторая — девушка 30 лет, конфликтная, но улыбчивая. Сначала оценивала администратор. Специалист в это время улыбалась, потирала руки за спиной, постоянно одергивала край водолазки, опускала глаза. Администратор сказала: «Девушка стесняется, боится разговаривать и находится в состоянии стресса». Специалист опровергла это предположение и ответила: «Я открыта для диалога и хотела первой высказать мнение, показать результат». Далее оценивала специалист: «Думаю, администратору присущи надменность и стервозность, потому что она очень красиво и дорого одета». Администратор ответила: «Это не так — я, наоборот, стесняюсь и боюсь осуждения». Обе участницы игры не справились с заданием — не смогли верно оценить настроение оппонента. С ними мы прорабатывали техники обслуживания клиентов.

*Польза.* Игра учит по внешним особенностям определять настроение собеседника и подстраиваться под него. К примеру, сотрудник получил премию, радуется и всем улыбается. Тут приходит расстроенный и нервный клиент — улыбка и шутки продавца ему не понравятся. Менеджер должен сдержать эмоции и перейти на спокойный тон, создать зону комфорта, соответствующую настроению клиента, — говорить только по делу, стараться побыстрее отпустить покупателя, не предлагать дополнительные товары или услуги. Если же продавец видит, что у клиента хорошее настроение, он может пошутить, поддержать диалог, попробовать сделать допродажу и т. д.».

3. «Этюд»

*Смысл игры.* Участники сидят за столом. По очереди каждый выходит к ведущему и садится во главе стола. Перед участником белый лист бумаги. Игрок представляет, что лист бумаги — это конкретный клиент. Ведущий включает музыку. Она может быть агрессивная, спокойная, энергичная и иллюстрирует настроение покупателя. Если сотрудник представил любимого клиента, это не означает, что у того не может быть плохого настроения. Менеджер должен быть готов к переменам настроения покупателей. Участник игры показывает этюд (без слов) на 30-40 секунд, в котором демонстрирует отношение и подход к клиенту согласно его настроению. Например, прижимает лист к сердцу и гладит, показывая искреннее расположение к клиенту. Далее участники высказывают мнение, что транслировал продавец.

*Пример.* В игру вступила старший специалист отдела — умная, исполнительная девушка. Она никогда не показывала эмоций, редко поддавалась на провокации клиентов. Я включила агрессивную музыку, чтобы вывести ее из себя. Она медленно взяла лист бумаги и вдумчиво смотрела на него несколько секунд. Затем кивнула, расплакалась, извинилась и вышла из комнаты. На следующий день я пригласила эту сотрудницу, чтобы поговорить о ее срыве. На игре я отметила, что она закрыта и носит эмоции в себе. Прослушав ее последние разговоры по телефону, убедилась в своей правоте: она разговаривала как робот, позволяла клиентам унижать себя — спокойно реагировала на нецензурные слова в свой адрес. В процессе беседы она призналась, что ей тяжело работать из-за проблем со здоровьем, нельзя волноваться и плакать. Начитавшись книжек по мотивации, она сдерживала эмоции, которые доставляли ей дискомфорт, позволяла клиентам грубить. Деловая игра помогла выявить внутренний конфликт сотрудницы, который отрицательно сказывался на рабочем процессе. Мы предоставили девушке внеплановый отпуск. Она сделала операцию, отдохнула, вышла на работу и показала отличные результаты в допродажах, за что получила повышение.

*Польза.* Игра помогает менеджерам ставить себя на место клиента, проявлять заботу. Покупателям это нравится, и продажи растут».

4. «Катастрофа»

*Смысл игры.* Перед игрой уточните, увлекается ли кто-то из сотрудников экстремальными видами отдыха. Таких людей сделайте наблюдателями. Если коллектив большой, разделите участников на группы по пять человек. В начале игры ведущий обращается к игрокам: «Представьте, что вы пассажиры самолета, который потерпел аварию и упал зимой в тундре. Все живы, кроме экипажа. До ближайшей цивилизации — 300 км. У вас нет транспорта, погода ухудшается, холодно, ночь. В самолете вы нашли деревянные ящики со смазочными материалами, лопаты и промышленный брезент. Задача — решить, что делать». На это отводится 10 минут. Участники группы совещаются, затем один человек озвучивает решение.

*Пример.* Участники каждой группы делятся на два лагеря — те, кто предлагает идти к цивилизации, и те, кто планирует ждать помощи. Первые ошибаются: они погибнут в тундре, и спасатели их не найдут. Правильный ответ — вырыть лопатами яму, забраться туда, накрыться брезентом от непогоды, разложить костер из деревянных ящиков, чтобы греться и ждать помощи, так как самолет будут искать.

*Польза.* Игра позволяет оценить уровень проактивности, умение быстро принимать решения в условиях неопределенности, брать на себя ответственность за группу. Наблюдайте за обсуждением. Вы определите, кто в группе генерирует идеи, кто аргументирует, а кто отмалчивается и рассчитывает на остальных. Это проекция поведения в команде отдела продаж».

5. «Путешественники и вожди»

*Смысл игры.* В игре участвует любое количество людей. Ведущий выбирает четырех вождей, которые живут на острове. К ним приплывает корабль с путешественниками. Ведущий дает путешественникам инструкцию: «Вас съедят, если не договоритесь с вождем». Для 10 путешественников выделите 5-10 минут. У каждого вождя тоже инструкция. Например, у первого: «Оставлю и не съем тех, кто продемонстрирует пользу своего пребывания на острове в цифрах». У второго: «Оставлю тех, кто убедит меня в безопасности их пребывания на острове для меня и моего племени». У третьего: «Оставлю тех, кто продемонстрирует мне уважение». У четвертого: «Оставлю того, кто докажет, что он свой человек для племени».

*Пример.* После старта игры путешественники демонстрируют навыки переговорщика. Обычно они допускают ошибки: не узнают потребности вождей, а предлагают продукт, который продает компания. Если вождю не нравится предложение, он мотает головой. Сотрудники предлагают другие варианты: «Если не нужен молоток, купите перфоратор», «Я сделаю скидку», «Возьмите в рассрочку». Вождь продолжает мотать головой и проявлять недовольство. Сотрудники думают, что еще предложить. Кто-то спрашивает: «Что тебе надо, вождь?». Тот, например, отвечает: «Мне нужно, чтобы ты проявил ко мне уважение». Путешественники воспринимают это по-разному. Одни думают, что вождь издевается, и ничего не предпринимают, другие используют эту информацию — кланяются, говорят ласковые слова. Когда время заканчивается, часть путешественников, которые не добились результата, погибают, другие выживают, если договорились с вождями. После игры участники делятся впечатлениями. Вожди объясняют, какие ошибки допустили путешественники. Те, кто выжили, рассказывают, что помогло им договориться с вождями.

*Польза.* С помощью игры руководитель оценивает умение менеджеров определять потребности клиента. Можно узнать, способен ли сотрудник признавать и исправлять ошибки, умеет ли слышать собеседника, подбирать индивидуальный подход к покупателю, а не использовать шаблоны».

**Краткие методические указания:**

Деловые игры облегчают процесс обучения персонала. Иными словами, обучение происходит в ходе взаимодействия участников, использования правил, игровых компонентов, а также участия самого инструктора.

Критерии оценки разработки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 5 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче и предложил несколько вариантов решений, аргументированных ссылкой на нормативные акты или профессиональный опыт. |
| 4 | 4 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче. Алгоритм предусматривает одно решение. |
| 3 | 3 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям. |
| 2 | 2 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи. |
| 1 | 1 | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена. |

**5.7. ЭУК Moodle – «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства»**

**Краткие методические указания**

На сайте ВГУЭС – ресурсы-система электронного обучения - Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства. Система электронного обучения позволяет студенту самостоятельно изучить материал по темам 1-4 дисциплины и выполнить необходимый перечень заданий. Студенту после проведения каждой лекции необходимо зайти на сайт электронного обучения и выполнить представленный по каждой теме определённый перечень заданий в Moodle. Выполненные задания обучающийся предоставляет преподавателю на проверку на семинаре, за исключением тестовых заданий. Итоговые результаты студентов за выполнение заданий в Moodle преподаватель оценивает и оглашает студенту на аттестационной неделе. Студенту, вовремя не выполнившему задания в Moodle по определённой теме, по уважительной причине и при условии предоставления соответствующего документа, разрешается в установленный срок проработать задания в рамках данной темы. Итоговые баллы за выполнения заданий в Moodle рассчитываются преподавателям для каждого студента индивидуально и выставляется процентное соотношение от общего числа баллов.

Критерии оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 35 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, выполнил 100% заданий в Moodle |
| 4 | 25 | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, выполнил 80% заданий в Moodle |
| 3 | 15 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, выполнил 60% заданий в Moodle |
| 2 | 10 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков, выполнил свыше 41% заданий в Moodle |
| 1 | 0 | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков, выполнил менее 41% заданий в Moodle |