

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Пермский государственный национальный исследовательский университет»
Географический факультет
Кафедра туризма

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

направление подготовки: 43.03.01 Сервис
профиль: Социально-культурный сервис

квалификация (степень) выпускника: бакалавр
форма обучения: очная

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры туризма
(протокол №9 от 06.06.2018)

На заседании Ученого Совета ПГНИУ
(протокол №10 от 27.06.2018)

Пермь 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	3
3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	4
3.1. Компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	4
3.2. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций	6
4. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	24
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (государственный экзамен)	26
5.1. Требования к государственному экзамену	26
5.2. Порядок проведения и содержание государственного экзамена	26
5.3. Программа государственного экзамена	27
5.4. Перечень вопросов для подготовки к государственному экзамену	29
5.5. Типовые практические задания для подготовки к государственному экзамену	32
5.6. Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену	39
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	41
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по ГИА (государственный экзамен)	41
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	44
7.1. Методические указания по подготовке выпускной квалификационной работы	44
7.2. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы	45
7.3. Допуск к защите	47
7.4. Процедура защиты ВКР	47
7.5. Методические рекомендации для оценки ВКР научным руководителем	49
7.6. Методические рекомендации к докладу студента по теме ВКР	49
7.7. Методические рекомендации для оценки ВКР членами Государственной экзаменационной комиссии	50
8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ВКР)	51
8.1. Паспорт фонда оценочных средств по ГИА (ВКР)	51
8.2. Типовые контрольные задания, или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы	55
8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие формирование компетенций	56
8.3.1. Общие положения	56
8.3.2. Оценки уровня освоения компетенций на основе отзыва руководителя	57
8.3.3. Оценки уровня освоения компетенций на основе содержания ВКР и процедуры защиты	58
9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГИА	60
9.1. Основная литература	60
9.2. Дополнительная литература	61
9.3. Источники сети Интернет	61
9.4. Электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	62

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы, которая проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся на основании следующих документов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изменениями, вступившими в силу с 01.09.2013 года) «Об образовании в Российской Федерации»;
- СУОС ПГНИУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки от 5 апреля 2017 года № 301;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 года №636;
- Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ПГНИУ;
- Образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;
- Учебный план по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план. Допуск оформляется распоряжением декана факультета, реализующего ОП, за 6 календарных дней до даты первого государственного аттестационного испытания. Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания. Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации. Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, вправе пройти ГИА в сроки, определяемые порядком проведения ГИА по соответствующим образовательным программам. К проведению ГИА по основным образовательным программам привлекаются представители работодателей или их объединений.

2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» и присвоения квалификации «бакалавр» для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании.

Задачами ГИА являются:

- оценка степени и уровня освоения обучающимися основной образовательной программы и овладения всем набором компетенций, предусмотренных СУОС по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;

– принятие решения о присвоении квалификации (степени) по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче документа об образовании и о квалификации;

– проверка готовности выпускника к профессиональной деятельности;

– разработка предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества подготовки выпускников, совершенствование организации, содержания, методики и материально-технического обеспечения образовательного процесса.

ГИА проводится на завершающем этапе обучения после прохождения теоретического обучения и всех видов практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат), профиль «Социально-культурный сервис». ГИА по направлению подготовки 43.03.01 Сервис проводится в форме итогового государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР). Трудоемкость ГИА составляет 6 зачетных единиц (3 – госэкзамен и 3 – защита ВКР) - 216 академических часов, и проводится согласно учебному плану на 4 курсе (очное отделение).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

ОК.1 владеть культурой мышления, способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции, способность воспринимать, критически оценивать и обобщать новые знания

ОК.2 владеть навыками коммуникации, уметь аргументировано и грамотно строить устную и письменную речь на русском языке, способность к общению в социальной и производственной деятельности

ОК.3 способность работать самостоятельно и в коллективе, уметь находить и принимать организационно-управленческие решения, оценивать их эффективность

ОК.4 критически анализировать и оценивать свой профессиональный и социальный опыт, при необходимости готовность изменить профиль своей профессиональной деятельности, демонстрировать готовность к саморазвитию и самосовершенствованию, повышению профессионального уровня и мастерства

ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию

ОК.6 способность анализировать социально значимые проблемы и процессы

ОК.7 знать и уважать историческое наследие и культурные традиции своей страны, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества

ОК.8 владеть базовой лексикой и грамматикой одного из иностранных языков, основами разговорной речи; способность читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках

ОК.9 владеть базовыми знаниями в области информатики, навыками использования программных средств и работы в компьютерных сетях, способность приобретать новые знания, используя современные информационные технологии

ОК.10 понимать сущность и значение информации в развитии современного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны

ОК.11 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

ОК.12 понимать и стремиться соблюдать нормы здорового образа жизни, владеть средствами самостоятельного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья

ОК.13 готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач

ОК.14 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

ОПК.1 владеть базовыми знаниями в области математики, способность применять в профессиональной деятельности

ОПК.2 владеть базовыми знаниями в области естественных наук, способность применять в профессиональной деятельности

ОПК.3 понимать закономерности развития экономической (хозяйственной) системы общества, ориентироваться на них в профессиональной деятельности

ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей

ОПК.6 готовность к применению основных методов проектирования в профессиональной деятельности

ОПК.7 способность применять основные теории лидерства, стимулирования и мотивации для решения управленческих задач с использованием современных технологий управления персоналом

ОПК.8 способность работать в информационных системах организации

ОПК.9 знание основных видов и систем учета хозяйственных операций, методики составления бухгалтерской отчетности

ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий

ОПК.11 способность 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 профессиональной деятельности

ОПК.12 готовность к участию в проведении научных исследований

ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания

ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям

ОПК.15 способность организовать работу исполнителей разного уровня, выполнять управленческие решения в туристских и сервисных организациях, в том числе с учетом социальной политики государства

ОПК.16 готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК.1 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания

ПК.2 способность использовать методы мониторинга потребительского спроса

ПК.3 готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности

ПК.4 способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию, изучать отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности

ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

ПК.6 умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия сферы обслуживания

ПК.7 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства

ПК.8 знает принципы организации работы в основных сегментах туристской индустрии

ПК.9 знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг

ПК.10 готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации

ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме

ПК.12 готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий

ПК.13 готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов

ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями

ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса

ПК.16 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

ПК.17 готов к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК.18 способность к разъяснению особенностей межличностного общения, распространению знаний о культурных традициях разных народов

ПК.19 готовность к применению современных средств и способов организации культурно-массовых мероприятий с учетом требований безопасности, экологических и этических норм

ПК.20 готовность к применению современных технических средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий с учетом требований безопасности и экологических норм

3.2. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Каждому из уровней сформированности компетенций соответствует оценка «отлично» (5), «хорошо» (4) и «удовлетворительно» (3) и «неудовлетворительно» в соответствии с установленной шкалой оценивания (табл.1).

Таблица 1

Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	обучающийся должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
«хорошо»	обучающийся должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в нормативно-правовой литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
«удовлетворительно»	обучающийся должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины
«неудовлетворительно»	Обучающийся не может продемонстрировать общее знание изучаемого материала; не знает основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; не умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса и показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины

Таблица 2

Критерии определения сформированности компетенций

	Уровни сформированности компетенций			
	Компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Повышенный
Критерии	Демонстрируется отсутствие знания и практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности высокая адаптивность практического навыка

Уровни сформированности компетенций

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК.1 владеть культурой мышления, способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции, способность воспринимать, критически оценивать и обобщать новые знания	<i>Знает</i> структуру суждения, виды суждений, отношения между суждениями; <i>умеет</i> выявлять логическую структуру высказываний и на основании этого анализировать их	Не знает, как выявить логическую структуру высказываний и на основании этого анализировать их	Демонстрирует пороговые знания логической структуры высказываний, с трудом анализирует их	Демонстрирует достаточные базовые знания логической структуры высказываний и на основании этого анализирует их	Демонстрирует глубокие знания логической структуры высказываний и на основании этого анализирует их. Правильно находит рассуждения, исходные положения и следствия, содержащиеся в тексте
ОК.2 владеть навыками коммуникации, уметь аргументировано и грамотно строить устную и письменную речь на русском языке, способность к общению в социальной и производственной деятельности	<i>Знает</i> основы деловой коммуникации; <i>умеет</i> грамотно и аргументировано строить устную речь	Не знает основы деловой коммуникации, не может грамотно осуществлять речевую деятельность	Демонстрирует пороговые знания основ деловой коммуникации и умения грамотно выстроить устную речь	Демонстрирует достаточные знания основ деловой коммуникации и умения грамотно строить устную речь	Демонстрирует глубокие знания основ деловой коммуникации и умения грамотно, логически стройно и аргументировано строить устную речь
ОК.3 способность работать самостоятельно и в коллективе, уметь находить и принимать организационно-управленческие решения, оценивать их эффективность	<i>Знает</i> как работать самостоятельно и в коллективе; <i>умеет</i> находить и принимать организационно-управленческие решения	Не знает, как работать самостоятельно и в коллективе; не умеет принимать организационно-управленческие решения	Демонстрирует общие (поверхностные) знания о методах самостоятельной работы и в коллективе, но не умеет принимать организационно-управленческие решения	Демонстрирует достаточно полные знания о методах самостоятельной работы и в коллективе. Умеет выполнять организационно-управленческие решения	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания о методах самостоятельной работы и в коллективе. Умеет находить и принимать организационно-управленческие решения
ОК.4 критически анализировать и оценивать свой профессиональный и социальный опыт, при необходимости готовность	<i>Знает</i> понятие рефлексии и самоанализа, его уровни и формы, методы самоанализа, основные психологические понятия личностного	Не знает понятия рефлексии и самоанализа; не умеет проводить диагностику собственных характеристик и качеств	Имеет общее представление о рефлексии и самоанализе, может назвать уровни и формы самоанализа, умеет в целом проводить диагностику собственных	Демонстрирует достаточные знания рефлексии и самоанализа и может дать характеристику этим понятиям, умеет проводить	Демонстрирует глубокие знания и может дать подробную характеристику понятиям рефлексии и самоанализа; умеет проводить диагностику

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
изменить профиль своей профессиональной деятельности, демонстрировать готовность к саморазвитию и самосовершенствованию, повышению профессионального уровня и мастерства	роста; <i>умеет</i> проводить диагностику собственных характеристик и качеств		характеристик и качеств	диагностику собственных характеристик и качеств	собственных характеристик и качеств, правильно использует психодиагностический инструментарий
ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию	<i>Знает</i> нормы и правила поведения, представляет последствия их нарушения; <i>умеет</i> распознать вид и юридическую силу правового акта	Не знает нормы и правила поведения. Не умеет распознать вид и юридическую силу правового акта.	Демонстрирует общие (поверхностные) знания основных норм, правил поведения и последствий их нарушения. Умеет распознать вид и юридическую силу правового акта	Демонстрирует достаточные знания норм и правил поведения, представляет последствия их нарушения. Умеет распознать вид и юридическую силу правового акта	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания норм и правил поведения в полном объеме, оценивает последствия их нарушения. Умеет распознать вид и юридическую силу правового акта
ОК.6 Способность анализировать социально значимые проблемы и процессы	<i>Знает</i> социально значимые проблемы и процессы современного общества; <i>умеет</i> анализировать и применять знания о социально значимых проблемах и процессах при оценке социальной реальности.	Не знает социально значимые проблемы и процессы общества	Демонстрирует общее представление о социально значимых проблемах и процессах современного общества	Демонстрирует достаточно полные знания проблем и процессов современного общества, умение анализировать их	Демонстрирует глубокие знания проблем и процессов современного общества; умение анализировать и применять их при оценке социальной реальности
ОК.7 знать и уважать историческое наследие и культурные традиции своей страны, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, способность анализировать основные этапы и закономерности	<i>Имеет представление</i> об историческом наследии и культурных традициях своей страны; <i>знает</i> социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <i>умеет</i> анализировать основные этапы и закономерности исторического развития	Демонстрирует отсутствие представления об историческом наследии и культурных традициях своей страны	Демонстрирует пороговое представление об историческом наследии и культурных традициях своей страны и неглубокие знания социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Демонстрирует достаточное представление об историческом наследии и культурных традициях своей страны, полные знания социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и умение их применить в профессиональной деятельности	Демонстрирует продвинутое представление об историческом наследии и культурных традициях своей страны, уверенные и устойчивые знания социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; демонстрирует адаптивные умения применить их в профессиональной

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
исторического развития общества	общества в профессиональной деятельности				деятельности
ОК.8 владеть базовой лексикой и грамматикой одного из иностранных языков, основами разговорной речи; способность читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках	<i>Знает</i> базовую лексику и грамматику иностранного языка; <i>умеет</i> читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, грамотно и аргументированно передавать их содержание на русском и иностранном языках	Не знает базовую лексику и грамматику иностранного языка. Не умеет читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках	Демонстрирует общие (поверхностные) знания базовой лексики и грамматики иностранного языка. Не умеет читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках.	Демонстрирует базовые знания лексики и грамматики иностранного языка. Умеет читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания лексики и грамматики иностранного языка. Умеет читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, грамотно, логически и аргументированно передавать их содержание на русском и иностранном языках
ОК.9 владеть базовыми знаниями в области информатики, навыками использования программных средств и работы в компьютерных сетях, способность приобретать новые знания, используя современные информационные технологии	<i>Знает</i> общую характеристику процессов сбора, кодирования, передачи, обработки и накопления информации; <i>умеет</i> использовать основные программы и аппаратные средства обработки данных (различных типов) для решения практических задач в профессиональной деятельности	Не знает общую характеристику в области информатики и не может использовать основные программы и аппаратные средства обработки данных	Демонстрирует общие знания характеристик процессов в области информатики и может использовать часть основных программ и аппаратные средства обработки данных	Демонстрирует достаточные знания характеристик всех процессов в области информатики и может использовать основные программы и аппаратные средства обработки данных для решения практических задач в профессиональной деятельности	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания характеристик всех процессов в области информатики и может полноценно использовать программы и аппаратные средства обработки данных (различных типов) для решения практических задач в профессиональной деятельности

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК.10 понимать сущность и значение информации в развитии современного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны	<i>Знает</i> тенденции развития и массового использования информационных и коммуникационных технологий. <i>умеет</i> распознать информацию как сведения, составляющие государственную тайну	Не имеет представление о тенденциях развития и массового использования информационных и коммуникационных технологий	Демонстрирует общее (поверхностное) представление о тенденциях развития и массового использования информационных и коммуникационных технологий. Осознает необходимость роста информационной культуры. В состоянии идентифицировать конфиденциальную информацию и обнаружить признаки, позволяющие отнести ее к государственной тайне	Демонстрирует достаточно полные знания тенденций развития и массового использования информационных и коммуникационных технологий. Осознает необходимость роста информационной культуры. Знает и готов применять методы и средства защиты информации. знает, что такое гостайна, знаком с законодательством о гостайн	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания тенденций развития и массового использования информационных и коммуникационных технологий. Осознает необходимость роста информационной культуры. Понимает проблемы информационной безопасности личности, общества и государства. Уметь распознать информацию как сведения, составляющие государственную тайну
ОК.11 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<i>Знает</i> основы безопасной жизнедеятельности; <i>умеет</i> создавать и поддерживать безопасные условия жизни	Не знает основы безопасной жизнедеятельности	Демонстрирует общее представление о безопасной жизнедеятельности и может создавать безопасные условия жизни	Демонстрирует достаточно полные знания безопасной жизнедеятельности и может создавать безопасные условия жизни	Демонстрирует глубокие знания безопасной жизнедеятельности и может создавать и поддерживать безопасные условия жизни
ОК.12 понимать и стремиться соблюдать нормы здорового образа жизни, владеть средствами самостоятельного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья	<i>Знает</i> принципы здорового образа жизни; <i>умеет</i> поддерживать должный уровень физической подготовки	Не знает основы здорового образа жизни и не поддерживает должный уровень физической подготовки	Демонстрирует общие (поверхностные) знания отдельных принципов здорового образа жизни, уделяет внимание физической подготовке	Демонстрирует достаточно полные знания принципов здорового образа жизни, стремится поддерживать определенный уровень физической подготовки	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания принципов здорового образа жизни и поддерживает должный уровень физической подготовки

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК.13 готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач	<i>Знает</i> основные понятия психологии, методы, концепции, теории; факторы детерминирующие поведение личности; <i>умеет</i> применять знания психологических особенностей людей при решении профессиональных задач	Не знает основные понятия психологии, методы, концепции, теорий и факторов детерминирующих поведение личности Не умеет применять знания психологических особенностей людей при решении профессиональных задач	Демонстрирует общее представление основных понятий психологии, методов, концепций, теорий; Не умеет применять знания психологических особенностей людей при решении профессиональных задач	Демонстрирует достаточные знания основных понятий психологии, методов, концепций, теорий и факторов детерминирующих поведение личности. Умеет применять знания психологических особенностей людей при решении профессиональных задач	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания понятий психологии, методов, концепций, теорий и факторов детерминирующих поведение личности Умеет полноценно и глубоко применять знания психологических особенностей людей при решении профессиональных задач
ОК.14 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<i>Знает</i> основы экономики предприятия; <i>умеет</i> использовать экономические подходы к обоснованию управленческих решений в различных сферах деятельности	Демонстрирует отсутствие знаний об экономике предприятия и умения обосновывать управленческие решения	Демонстрирует общие (поверхностные) знания об экономике предприятия и может экономически обосновать отдельные управленческие решения	Демонстрирует достаточно полные знания об экономике предприятия, умеет последовательно экономически обосновывать управленческие решения в различных сферах деятельности	Демонстрирует продвинутое знания экономики деятельности предприятия и умеет самостоятельно экономически обосновывать принятие управленческих решений в различных сферах деятельности
ОПК.1 владеть базовыми знаниями в области математики, способность применять их в профессиональной деятельности	<i>Имеет представление</i> об основных понятиях математического анализа и моделирования; <i>знает</i> основные идеи и методы в области математики; <i>умеет</i> их применить в профессиональной деятельности	Демонстрирует отсутствие знаний об основных понятиях математического анализа и моделирования и умения применить в профессиональной деятельности	Демонстрирует общие (поверхностные) знания об основных понятиях математического анализа и моделирования и может применять в отдельных решениях профессиональной деятельности	Демонстрирует достаточно полные знания об основных понятиях математического анализа и моделирования и может применять в отдельных решениях профессиональной деятельности	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания об основных понятиях математического анализа и моделирования в и может применять в профессиональной деятельности
ОПК.2 владеть базовыми знаниями в области естественных наук, способность применять их в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> основные принципы современного естествознания, законы и правила рационального природопользования. <i>Уметь:</i> использовать в профессиональной деятельности знания о природных и социально-экономических характеристиках	Демонстрирует отсутствие знаний основных понятий современного естествознания, законов и правил рационального природопользования. Не умеет: использовать в профессиональной деятельности знания о природных и социально-экономических	Демонстрирует общие (поверхностные) знания основных принципов современного естествознания, законов и правил рационального природопользования и может применять в отдельных случаях профессиональной деятельности	Демонстрирует базовые знания основных понятий современного естествознания, законов и правил рационального природопользования и может применять в отдельных случаях профессиональной деятельности	Демонстрирует устойчивые знания основных понятий современного естествознания, законов и правил рационального природопользования и может применять в профессиональной деятельности.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	отдельных регионов России и мира	характеристиках отдельных регионов России и мира			
ОПК.3 понимать закономерности развития экономической (хозяйственной) системы общества, ориентироваться на них в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> основы экономики предприятия туризма и сервиса; <i>умеет</i> использовать экономические подходы к обоснованию управленческих решений	Демонстрирует отсутствие знаний основ экономики предприятия; не умеет обосновывать управленческие решения	Демонстрирует общие (поверхностные) знания основ экономики предприятия в сфере туризма и сервиса и может экономически обосновать отдельные управленческие решения	Демонстрирует достаточно полные знания основ экономики предприятия, умеет последовательно экономически обосновывать управленческие решения в сфере туризма и сервиса	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания основ экономики деятельности предприятия и умеет самостоятельно экономически обосновывать принятие управленческих решений в туризме и сервисе
ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей	<i>Знает</i> способы поиска и обработки информации; <i>умеет</i> применять разнообразные методы исследований для решения поставленных задач	Не знает способы поиска и обработки информации и не может решить поставленные задачи	Демонстрирует пороговые знания способов поиска и обработки информации и может применить методы исследований в предложенной ситуации	Демонстрирует базовые знания способов поиска и обработки информации и может применять разнообразные методы исследований для решения поставленных задач	Демонстрирует глубокие знания способов поиска информации и может полноценно и структурированно применить разнообразные методы исследований для решения поставленных задач
ОПК.5 способность к оформлению и представлению результатов научных и прикладных исследований в письменной и устной формах с использованием информационных технологий	<i>Знает</i> основные типы и особенности информационных технологии и способы оформления результатов прикладных исследований; <i>умеет</i> использовать основные стили ИТ, терминологию, алгоритм поиска информации в профессиональной деятельности	Демонстрирует отсутствие знаний информационных технологий	Демонстрирует общие, но не структурированные знания основных информационных технологии и способов оформления результатов прикладных исследований в профессиональной деятельности	Демонстрирует базовые, структурированные знания основных информационных технологии и способов оформления результатов прикладных исследований в профессиональной деятельности	Демонстрирует продвинутое структурированные знания основных информационных технологии, способов оформления результатов прикладных исследований в профессиональной деятельности
ОПК.6 готовность к применению основных методов проектирования в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> основные методы проектирования в профессиональной деятельности; <i>умеет</i> применять алгоритм проверки гуманитарного проекта по критерию "реализуемость"	Не имеет представления о проектировании и не знает ни одного из методов проектирования в сервисе и туризме	Демонстрирует частичное представление о гуманитарном проектировании и о его "реализуемости". Знает один из методов проектирования в сервисе и туризме, не умеет применять алгоритм	Демонстрирует базовое представление о гуманитарном проектировании и знает не более двух методов проектирования в сервисе и туризме. Умеет применять алгоритм	Демонстрирует полное продвинутое представление о гуманитарном проектировании и знает основные методы проектирования в сервисе и туризме. Умеет применять алгоритм проверки

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
			проверки гуманитарного проекта по критерию "реализуемость"	проверки гуманитарного проекта по критерию "реализуемость"	гуманитарного проекта по критерию "реализуемость"
ОПК.7 способность применять основные теории лидерства, стимулирования и мотивации для решения управленческих задач с использованием современных технологий управления персоналом	<i>Знает</i> основные теории мотивации личности, методы стимулирования персонала; <i>умеет</i> применять на практике теории мотивации и методы стимулирования персонала для решения управленческих задач	Отсутствие знаний. Не знает теории мотивации личности и методы стимулирования персонала	Демонстрирует поверхностные пороговые знания применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций	Демонстрирует хороший уровень освоения теорий мотивации личности, а также умение применять для решения управленческих задач	Демонстрирует всесторонние и глубокие знания теорий мотивации личности, а также способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций и решения управленческих задач
ОПК.8 способность работать в информационных системах организации	<i>Знает</i> основы интернет-коммуникации в туризме и сервисе; <i>умеет</i> работать в информационных системах организации	Не знает основы интернет-коммуникации в туризме и сервисе	Демонстрирует общее представление об интернет-коммуникации в туризме и сервисе и может работать в информационных системах организации	Демонстрирует достаточно полные знания об интернет-коммуникации в туризме и сервисе и умение работать в информационных системах организации	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания об интернет-коммуникации в туризме и сервисе и умение работать в информационных системах организации
ОПК.9 знание основных видов и систем учета хозяйственных операций, методики составления бухгалтерской отчетности	<i>Знает</i> основные виды и системы учета хозяйственных операций; <i>умеет</i> воспринимать и обобщать изменения в области бухгалтерского учёта	Не знает основные виды и системы бухгалтерского учета	Демонстрирует пороговые знания основных видов и систем бухгалтерского учета, Слабо владеет навыками восприятия и обобщения изменений в области бухгалтерского учета	Демонстрирует базовые знания основных видов и систем бухгалтерского учета. Владеет навыками восприятия и обобщения изменений в области бухгалтерского учета	Демонстрирует продвинутые и уверенные знания основных видов и систем бухгалтерского учета, формы и методику составления бухгалтерской отчетности. Владеет навыками восприятия и обобщения изменений в области бухгалтерского учета
ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	<i>Знает</i> способы общения с потребителем в процессе обслуживания; <i>умеет</i> их применять, обеспечивая удовлетворение потребностей потребителя	Не знает основы общения с потребителем товаров и услуг	Демонстрирует общие (поверхностные) знания способов эффективного общения с потребителем товаров и услуг	Демонстрирует достаточно полные знания способов эффективного общения с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	Демонстрирует глубокие и адаптивные знания применения способов эффективного общения с потребителем товаров и услуг, обеспечивая удовлетворение потребностей потребителя
ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе	<i>Знает</i> основные типы и особенности информационных технологии, основы аналитической	<i>Не знает</i> основные типы и особенности информационных технологии	Демонстрирует общие, но не структурированные знания основных информационных технологии; не <i>умеет</i> отбирать методы научных	Демонстрирует базовые, структурированные знания основных информационных технологии; <i>умеет</i> отбирать методы научных	Демонстрирует глубокие и структурированные знания основных информационных технологии; <i>умеет</i> отбирать методы научных

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности	деятельности, алгоритм поиска и исследования информации, основные методы научных исследований; <i>умеет</i> отбирать их в исследованиях, связанных с туризмом и сервисом		исследований, связанных с туризмом и сервисом	исследований, связанных с туризмом и сервисом	исследований, связанных с туризмом и сервисом
ОПК.12 готовность к участию в проведении научных исследований	<i>Знает</i> содержание и направление маркетинговых исследований в сфере обслуживания	Не знает содержание и направление маркетинговых исследований в сфере обслуживания	Демонстрирует общее представление о направлениях маркетинговых исследований в сфере обслуживания; частично владеет информацией о содержании маркетинговых исследований в сфере обслуживания	Демонстрирует базовые знания направлений маркетинговых исследований в сфере обслуживания; в целом владеет информацией о содержании маркетинговых исследований в сфере обслуживания	Демонстрирует глубокие знания направлений маркетинговых исследований в сфере обслуживания; полностью владеет информацией о содержании маркетинговых исследований в сфере обслуживания
ОПК.13 готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	<i>Знает</i> способы построения компромиссного общения с потребителем; <i>умеет</i> определить варианты обращений к потребителю и требования потребителя к качеству обслуживания	Не знает способов построения компромиссного общения, необходимых для сервисного взаимодействия при продаже товаров и услуг	Демонстрирует общие (поверхностные) знания способов построения компромиссного общения с потребителем; не умеет определить варианты обращений к потребителю и требования потребителя к качеству обслуживания	Демонстрирует общие знания способов построения компромиссного общения с потребителем; умеет определить варианты обращений к потребителю и требования потребителя к качеству обслуживания	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания способов построения компромиссного общения с потребителем; умеет определить варианты обращений к потребителю и требования потребителя к качеству обслуживания
ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям	<i>Знает</i> культурные традиции; <i>умеет</i> учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности	Не знает культурные традиции, не умеет их учитывать в профессиональной деятельности	Демонстрирует пороговые знания культурных традиций и умение учитывать их при организации сервисной деятельности	Демонстрирует базовые знания культурных традиций и умение достаточно полно учитывать их при организации сервисной деятельности	Демонстрирует продвинутое знание культурных традиций и умение разносторонне учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОПК.15 способность организовать работу исполнителей разного уровня, выполнять управленческие решения в туристских и сервисных организациях, в том числе с учетом социальной политики государства	<i>Знает</i> особенности организации сферы услуг как объекта управления в туристских и сервисных организациях; <i>умеет</i> формулировать миссию, генеральную цель и цели по подсистемам для организаций сферы услуг	Не знает особенности организации сферы услуг как объекта управления не умеет формулировать миссию, генеральную цель и цели по подсистемам для организаций сферы услуг	Демонстрирует пороговые знания особенностей организации сферы услуг как объекта управления не умеет формулировать миссию, генеральную цель и цели по подсистемам одного типа организации сферы услуг	Демонстрирует базовые знания особенностей организации сферы услуг как объекта управления умеет формулировать миссию, генеральную цель и цели по подсистемам не менее, чем для двух типов организаций сферы услуг	Демонстрирует глубокие знания особенностей организации сферы услуг как объекта управления умеет формулировать миссию, генеральную цель и цели по подсистемам для организаций сферы услуг. знает теорию организации управленческой деятельности в туристских и сервисных организациях
ОПК.16 Готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<i>Знает</i> основы технологий сервисных процессов на предприятиях туризма и сервиса; <i>умеет</i> использовать требования потребителя в развитии системы клиентских отношений	Не знает основы применений технологий сервисных процессов на предприятиях туризма и сервиса	Демонстрирует общее (поверхностное) представление о технологиях сервисных процессов на предприятиях туризма и сервиса, ошибается в использовании требований потребителя в развитии системы клиентских отношений	Демонстрирует достаточно полные знания о технологиях сервисных процессов на предприятиях туризма и сервиса, ошибается в использовании требований потребителя в развитии системы клиентских отношений	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания основ технологий сервисных процессов на предприятиях туризма и сервиса; <i>умеет</i> использовать требования потребителя в развитии системы клиентских отношений
ОПК.17 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<i>Знает</i> основные побудители активности потребителя в процессе организации сервиса; <i>умеет</i> провести выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	Не знает способы определения побудителей активности поведения потребителя Не может провести организацию эффективного процесса продажи товаров и услуг.	Демонстрирует пороговое представление о побудителях активности покупательского поведения, ошибается в выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Демонстрирует базовые полные знания побудителей активности покупательского поведения, ошибается в выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания побудителей активности покупательского поведения и не допускает ошибок в характеристике каждого; <i>умеет</i> провести выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК.1 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания	<i>Знает</i> основы и особенности инновационного процесса в сфере обслуживания; <i>умеет</i> осуществлять инновационную деятельность; <i>владеет</i> способностью заниматься инновационными проектами.	Не знает основы и особенности инновационного процесса в сфере обслуживания. Не умеет осуществлять инновационную деятельность Не владеет способностью заниматься инновационными проектами.	Демонстрирует поверхностные знания особенностей инновационного процесса в сфере обслуживания. Умеет осуществлять некоторые виды инновационной деятельности; Владеет ограниченной способностью заниматься инновационными проектами.	Демонстрирует достаточно полные знания особенностей и основ инновационного процесса в сфере обслуживания. Умеет осуществлять большинство видов инновационной деятельности; Владеет способностью заниматься инновационными проектами на базовом уровне.	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания основ и особенностей инновационного процесса в сфере обслуживания. Умеет осуществлять инновационную деятельность; Владеет способностью заниматься инновационными проектами.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ПК.2 способность использовать методы мониторинга потребительского спроса	<i>Знает</i> алгоритм реализации концепции маркетинга на сервисном и туристском предприятии; <i>умеет</i> использовать методы мониторинга потребительского спроса; <i>владеет</i> способностью использовать методы мониторинга потребительского спроса	Не знает факторы, оказывающие влияние на потребителей гостиничных услуг, не способен исследовать мотивы и степень удовлетворенности потребителей Не знает теоретические основы маркетинга сервисных и туристских предприятий; Владеет способностью использовать методы мониторинга потребительского спроса	Демонстрирует пороговые знания факторов, оказывающих влияние на потребителей гостиничных услуг, частично способен исследовать мотивы и степень удовлетворенности потребителей Владеет способностью использовать методы мониторинга потребительского спроса в ограниченной степени.	Демонстрирует базовые знания факторов, оказывающих влияние на потребителей гостиничных услуг; способен исследовать мотивы и степень удовлетворенности потребителей, при проведении мониторинга допускает незначительные ошибки; Владеет способностью использовать методы мониторинга потребительского спроса на базовом уровне.	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания факторов, оказывающих влияние на потребителей гостиничных услуг; способен исследовать мотивы и степень удовлетворенности потребителей. В полном объеме владеет теоретическими основами маркетинга сервисных и туристских предприятий; Владеет способностью использовать методы мониторинга потребительского спроса
ПК.3 готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> основные типы и особенности информационных технологий; <i>умеет</i> использовать основные типы информационных технологий; <i>владеет</i> способностью применять информационные технологии в профессиональной деятельности	Не знает основные типы и особенности информационных технологий. Не умеет использовать их. Не владеет способностью применять информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрирует поверхностные знания типов и особенностей информационных технологий. Умеет использовать отдельные типы информационных технологий. Владеет способностью применять информационные технологии в профессиональной деятельности в ограниченной степени.	Демонстрирует достаточно полные знания большинства типов и особенностей информационных технологий. Умеет использовать многие типы информационных технологий. Владеет способностью применять информационные технологии в профессиональной деятельности на базовом уровне.	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания основных типов и особенности информационных технологий. Умеет использовать основные типы информационных технологий. Владеет способностью применять информационные технологии в профессиональной деятельности.
ПК.4 способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию, изучать отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> виды и особенности применения научно-технической информации; <i>умеет</i> находить, анализировать и обрабатывать информацию для применения в профессиональной деятельности; <i>владеет</i> опытом работы с	Не знает виды и особенности информации; не умеет находить источники информации в соответствии с поставленной профессиональной задачей не владеет навыками работы с зарубежными источниками	Демонстрирует пороговые знания различных видов научно-технической информации, находит информацию в соответствии с поставленной задачей ориентируется в имеющемся отечественном и зарубежном опыте по своей профессиональной деятельности	Демонстрирует достаточно полные знания различных видов научно-технической информации, находит информацию в соответствии с поставленной задачей ориентируется в имеющемся отечественном и зарубежном опыте по своей профессиональной деятельности	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания видов и особенностей применения научно-технической информации для профессиональных целей; подбирает, проводит анализ информации в соответствии с поставленной профессиональной задачей; полноценно использует

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	отечественными и зарубежными источниками.				отечественный и зарубежный опыт в своей профессиональной деятельности
ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<i>Знает</i> процесс проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; <i>умеет</i> использовать национально-региональные и демографические факторы при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма <i>владеет</i> методами поиска информации для анализа возможностей развития туристского сервиса в регионах России и зарубежных странах	Демонстрирует полное отсутствие знаний проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя в сфере сервиса и туризма. Не владеет методами поиска информации для анализа возможностей развития туристского сервиса в регионах России и зарубежных странах	Демонстрирует общие (поверхностные) знания проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя и поверхностное умение использования национально-региональные и демографические факторы при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма. Владеет методами поиска информации для анализа возможностей развития туристского сервиса в регионах России и зарубежных странах	Демонстрирует достаточные знания проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя и умение использования национально-региональные и демографические факторы при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма. Владеет методами поиска информации для анализа возможностей развития туристского сервиса в регионах России и зарубежных странах	Демонстрирует глубокие знания проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя и умение грамотного использования национально-региональные и демографические факторы при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма. Владеет методами поиска информации для анализа возможностей развития туристского сервиса в регионах России и зарубежных странах
ПК.6 умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия сферы обслуживания	<i>Знает</i> состав экономических ресурсов сервисного предприятия, в том числе туристского; <i>владеет</i> понятиями сервисный и туристский рынок; <i>умеет</i> рассчитать себестоимость продукта сервисного (туристского) предприятия методом калькуляции и методом покрытия затрат	Не знает основных рыночных понятий и терминов, ресурсов сервисного предприятия, Не умеет определить структуру затрат и рассчитать себестоимость продукта. Не умеет сделать расчет затрат методом калькуляции. Не владеет понятиями сервисный и туристский рынок.	Демонстрирует поверхностные знания основных рыночных понятий и терминов, ранжирует по значимости экономические ресурсы в сервисе и туризме. Допускает ошибки в трактовке ценовых и неценовых факторов спроса сервисного (туристского) рынка. Допускает ошибки в расчете показателей рентабельности (по затратам и выручке), критического объема продаж. Осознает значение анализа затрат для определения эффективности деятельности, есть пробелы в практическом	Демонстрирует достаточно полные знания основных рыночных понятий и терминов, свободно ранжирует по значимости экономические ресурсы в сервисе и туризме. Правильно определяет и трактует влияние ценовых и неценовых факторов спроса и предложения сервисного (туристского) рынка. Допускает неточности в определении специфики конкуренции и конкурентной среды предприятия сферы обслуживания. Демонстрирует владение методом калькуляции и	Демонстрирует систематизированные и устойчивые знания большинства основных рыночных понятий и терминов, свободно ранжирует по значимости экономические ресурсы в сервисе и туризме. Правильно определяет и трактует влияние ценовых и неценовых факторов спроса и предложения сервисного (туристского) рынка. Понимает и определяет специфику конкуренции и конкурентной среды предприятия сферы обслуживания.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
			осуществлении. Составляет служебную записку о результатах анализа в неполном объеме	методом покрытия затрат при расчете себестоимости сервисных (туристских) продуктов	Точно и уверенно определяет виды и структуру затрат
ПК.7 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства	<i>Знает</i> понятие предпринимательства, права и обязанности российских предпринимателей, <i>умеет</i> выделить специфические риски сервисного (туристского) бизнеса; <i>владеет</i> этикой предпринимательства в сервисе и туризме.	Не знает понятие предпринимательства, не определяет признаки предпринимателя, не знает его права и обязанности с позиций российского законодательства, содержание предпринимательской деятельности малого предприятия, направления развития и поддержки. Не владеет в содержании функций предпринимателя и предпринимательства	Демонстрирует общие знания вопросов содержания предпринимательской деятельности. Допускает ошибки в трактовке признаков (черт) предпринимателя, его прав, обязанностей и функций предпринимательства. Не выявляет устойчивых знаний особенностей предпринимательской деятельности малого предприятия и специфики предпринимательства в социально-культурном сервисе (туризме).	Демонстрирует достаточно полные знания понятий предпринимательства, понимает его место предпринимательства в рыночной экономике. Определяет признаки предпринимателя, его права и обязанности с позиций российского законодательства.	Демонстрирует полноценные устойчивые знания содержания предпринимательства и его экономической природы. Точно определяет признаки, функции предпринимателя, его права и обязанности с позиций российского законодательства. Знает специфику предпринимательской деятельности малого предприятия и направления его поддержка государством.
ПК.8 знает принципы организации работы в основных сегментах туристской индустрии	<i>Знает</i> принципы организации работы в основных сегментах туристской индустрии; <i>умеет</i> оценить территориальную организацию предприятий сферы обслуживания; <i>владеет</i> навыками по обслуживанию предприятий в туристской индустрии.	Не знает принципы организации работы в основных сегментах туристской индустрии. Не умеет оценить территориальную организацию предприятий сферы обслуживания. Не владеет навыками по обслуживанию на предприятиях в туристской индустрии.	Демонстрирует пороговые знания о принципах организации работы в основных сегментах туристской индустрии. Частично сформированное умение оценить сервисную туристскую инфраструктуру на территории. Владеет отдельными навыками по обслуживанию на в туристской индустрии	Демонстрирует базовые знания о принципах организации работы в основных сегментах туристской индустрии. Умеет оценить сервисную туристскую инфраструктуру на территории. Владеет навыками по обслуживанию на предприятиях в туристской индустрии	Демонстрирует глубокие устойчивые знания о принципах организации работы в основных сегментах туристской индустрии. Умеет оценить сервисную туристскую инфраструктуру на территории. Владеет навыками по обслуживанию на предприятиях в туристской индустрии
ПК.9 знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг	<i>Знает</i> основные виды и формы процесса сервиса; <i>умеет</i> использовать методы и приемы продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг; <i>владеет</i> современными	Не знает виды, и формы процесса сервиса не владеет навыками подбора необходимого вида и формы процесса сервиса. Не владеет современными способами эффективной организации рекламной	Демонстрирует поверхностные знания видов, и форм процесса сервиса; Владеет современными способами эффективной организации рекламной деятельности в продвижении продукта в сфере услуг	Демонстрирует достаточные знания видов, форм процесса сервиса; Владеет современными способами эффективной организации рекламной деятельности в продвижении продукта в сфере услуг	Демонстрирует глубокие и структурированные знания видов и форм процесса сервиса; Владеет современными способами эффективной организации рекламной деятельности в продвижении продукта в

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	способами эффективной организации рекламной деятельности в продвижении продукта в сфере услуг	деятельности в продвижении продукта в сфере услуг			сфере услуг
ПК.10 готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации	<i>Знает</i> особенности разработки современных технологий сервиса; <i>умеет</i> выбирать ресурсы для их реализации; <i>владеет</i> навыками демонстрации полученных результатов, отстаивания собственной позиции, принятия конструктивных компромиссов.	Не знает особенности разработки современных технологий сервиса. Не умеет выбирать ресурсы для их реализации. Не владеет навыками демонстрации полученных результатов, отстаивания собственной позиции, принятия конструктивных компромиссов.	Демонстрирует общие (поверхностные) знания особенностей разработки современных технологий сервиса. Умеет выбирать отдельные ресурсы для их реализации; Владеет навыками демонстрации полученных результатов в ограниченном объеме	Демонстрирует достаточно полные знания особенностей разработки современных технологий сервиса. Умеет в ограниченной степени выбирать ресурсы для их реализации; Владеет навыками демонстрации полученных результатов	Демонстрирует полноценные знания особенностей разработки современных технологий сервиса. Умеет выбирать ресурсы для их реализации; Владеть навыками демонстрации полученных результатов, отстаивания собственной позиции, принятия конструктивных компромиссов
ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме	<i>Знает</i> систему государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ; <i>владеет</i> основной терминологией по курсу; <i>умеет</i> использовать знания в ходе профессиональной деятельности.	Не знает основы государственного регулирования РФ. Не продемонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. Не способен применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания.	Демонстрирует поверхностные знания основ государственного регулирования РФ. и основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ в ходе. Затрудняется использовать принципы и формы. а также концептуальные понятия. Затрудняется применять знания методик разработки систем добровольной сертификации	Демонстрирует достаточно полные знания основ государственного регулирования РФ и основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. Уверено применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания основ государственного регулирования РФ и основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. С уверенностью применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации
ПК.12 готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших	<i>Знает</i> как разработать сервисный продукт; <i>умеет</i> организовать процесс предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя; <i>владеет</i>	Не знает как разработать сервисный продукт. Не умеет организовать процесс предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Не владеет сервисными	Демонстрирует пороговые знания разработки сервисного продукта. Умеет частично организовать процесс предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Владеет некоторыми	Демонстрирует достаточно полные знания разработки сервисного продукта. Умеет частично организовать процесс предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Владеет многими	Демонстрирует полноценные знания разработки сервисного продукта. Умеет организовать процесс предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя. Владеет сервисными технологиями по

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
современных технологий	сервисными технологиями по удовлетворению потребностей потребителя	технологиями по удовлетворению потребностей потребителя.	сервисными технологиями по удовлетворению потребностей потребителя	сервисными технологиями по удовлетворению потребностей потребителя.	удовлетворению потребностей потребителя.
ПК.13 готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов	<i>Знает</i> способы осуществления контроля качества процессов сервиса; <i>умеет</i> контролировать параметры технологических процессов в профессиональной деятельности; <i>владеет</i> навыками использования пространственной составляющей безопасности при использовании ресурсов	Не знает основы осуществления контроля качества процессов сервиса. Не владеет навыками использования пространственной составляющей безопасности при использовании ресурсов	Демонстрирует общее (поверхностные) знания осуществления контроля качества процессов сервиса, и может контролировать параметры технологических процессов в профессиональной деятельности. Владеет навыками использования пространственной составляющей безопасности при использовании ресурсов	Демонстрирует базовые знания осуществления контроля качества процессов сервиса, и умение контролировать параметры технологических процессов в профессиональной деятельности. Владеет навыками использования пространственной составляющей безопасности при использовании ресурсов	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания осуществления контроля качества процессов сервиса, и умение контролировать параметры технологических процессов в профессиональной деятельности. Владеет навыками использования пространственной составляющей безопасности при использовании ресурсов
ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями	<i>Знает</i> особенности сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями; <i>умеет</i> диверсифицировать сервисную деятельность; <i>владеет</i> навыками организации сервисной деятельности	Не знает особенности сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями. Не умеет диверсифицировать сервисную деятельность. Не владеет навыками организации сервисной деятельности.	Демонстрирует поверхностные знания особенностей сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями. Умеет в слабой степени диверсифицировать сервисную деятельность. Владеет навыками организации сервисной деятельности в ограниченном объеме.	Демонстрирует базовые знания особенностей сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями. Умеет в большинстве случаев диверсифицировать сервисную деятельность. Владеет навыками организации сервисной деятельности на базовом уровне	Демонстрирует продвинутое и структурированное знание особенностей сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями. Умеет диверсифицировать сервисную деятельность. Владеет навыками организации сервисной деятельности
ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	<i>Знает</i> особенности работы в контактной зоне с потребителем; <i>умеет</i> форму процесса сервиса; <i>владеет</i> навыками консультирования, согласования вида и	Не знает виды и формы процесса сервиса. Не умеет работать в контактной зоне с потребителем. Не владеет методами консультирования, согласования.	Демонстрирует пороговые знания особенностей работы в контактной зоне с потребителем, видов и форм процесса сервиса. Умеет работать в контактной зоне с потребителем только в наиболее благоприятных	Демонстрирует базовые знания особенностей работы в контактной зоне с потребителем, видов и форм процесса сервиса, в оценке допущены ошибки. Умеет работать в контактной зоне. Владеет большинством	Демонстрирует существенные продвинутое знание видов и форм процесса сервиса, правильно оценивает особенности работы в контактной зоне с потребителем. Умеет работать в контактной

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	формы процесса сервиса	.	случаях. .	методов консультирования и согласования.	зоне. Владеет в совершенстве методами консультирования и согласования.
ПК.16 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<i>Знает</i> основные психологические особенности потребителя; <i>умеет</i> применять свои знания в процессе сервисной деятельности; <i>владеет</i> анимационными навыками	Не знает основные психологические особенности потребителя. Не умеет применять свои знания в процессе сервисной деятельности. Не владеет анимационными навыками	Демонстрирует поверхностные знания основ психологических особенностей потребителя. Не умеет применять эти знания в процессе сервисной деятельности. Не владеет анимационными навыками	Демонстрирует базовые знания основ психологических особенностей потребителя. Умеет применять эти знания в процессе сервисной деятельности. Владеет анимационными навыками	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания основ психологических особенностей потребителя. Умеет применять эти знания в процессе составление досуговых программ. Владеет анимационными навыками
ПК.17 готов к проведению экспертизы и (или)диагностики объектов сервиса	<i>Знает</i> подходы и методы проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> применять свои знания в профессиональной деятельности; <i>владеет</i> способностью воспроизвести новейшие и современные технологии для подготовки и предоставления сервисного продукта	Демонстрирует отсутствие знаний и умения их использовать Не владеет способностью воспроизвести новейшие и современные технологии для подготовки и предоставления сервисного продукта	Демонстрирует общие (поверхностные) знания подходов и методов проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса и умеет в основном их использовать. Не владеет способностью воспроизвести новейшие и современные технологии для подготовки и предоставления сервисного продукта	Демонстрирует достаточно полные знания подходов и методов проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса и умеет их использовать. Владеет способностью воспроизвести новейшие и современные технологии для подготовки и предоставления сервисного продукта	Демонстрирует глубокие уверенные знания подходов и методов проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса и умеет грамотно их использовать для исследования сервисных процессов. Владеет способностью воспроизвести новейшие и современные технологии для подготовки и предоставления сервисного продукта
ПК.18 способность к разъяснению особенностей межличностного общения, распространению знаний о культурных традициях разных народов	<i>Знает</i> особенности межличностного общения; <i>умеет</i> учитывать национальные особенности, традиции и обычаи в профессиональной деятельности; <i>владеет</i> способностью разъяснять особенности межличностного общения	Не знает культурные традиции, обычаи, не умеет их учитывать в профессиональной деятельности. Не владеет способностью разъяснять особенности межличностного общения	Демонстрирует общее (поверхностные) знания культурных традиций, обычаев и умение учитывать их при организации сервисной деятельности. Не владеет способностью разъяснять особенности межличностного общения	Демонстрирует базовые знания особенностей межличностного общения, культурных традиций, обычаев и умение достаточно полно учитывать их при организации сервисной деятельности. Владеет способностью разъяснять особенности межличностного общения	Демонстрирует глубокие знания особенностей межличностного общения, культурных традиций, обычаев и умение разносторонне учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности. Владеет способностью разъяснять особенности межличностного общения
ПК.19 готовность к применению современных средств и способов организации культурно-массовых	<i>Знает</i> современные средства и способы организации культурно-массовых мероприятий; <i>умеет</i> их применять с	Не знает современные средства и способы организации культурно-массовых мероприятий. Не умеет их применять с	Демонстрирует общие (поверхностные) знания современных средств и способов организации культурно-массовых	Демонстрирует базовые знания современных средств и способов организации культурно-массовых мероприятий. Умеет на	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания современных средств и способов организации культурно-массовых

Формируемая компетенция	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
мероприятий с учетом требований безопасности, экологических и этических норм	учетом требований безопасности, экологических и этических норм; <i>владеет</i> способами организации культурно-массовых мероприятий.	учетом требований безопасности, экологических и этических норм. Не владеет способами организации культурно-массовых мероприятий.	мероприятий. Умеет с ошибками, их применять, с учетом требований безопасности, экологических и этических норм. Владеет способами организации культурно-массовых мероприятий в ограниченном объеме.	базовом уровне их применять с учетом требований безопасности, экологических и этических норм. Владеет способами организации культурно-массовых мероприятий на базовом уровне.	мероприятий. Умеет их применять с учетом требований безопасности, экологических и этических норм. Владеет способами организации культурно-массовых мероприятий
ПК.20 готовность к применению современных технических средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий с учетом требований безопасности и экологических норм	<i>Знает</i> современные средства и способы организации спортивно-оздоровительных мероприятий; <i>умеет</i> их применять с учетом требований безопасности и экологических; <i>владеет</i> способами организации спортивно-оздоровительных мероприятий.	Не знает современных средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий. Не умеет их применять с учетом требований безопасности и экологических норм. Не владеет способами организации спортивно-оздоровительных мероприятий.	Демонстрирует пороговые знания современных средств и способ организации спортивно-оздоровительных мероприятий. Умеет с ошибками, их применять, с учетом требований безопасности и экологических норм. Владеет способами организации спортивно-оздоровительных мероприятий в ограниченном объеме.	Демонстрирует базовые знания современных средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий. Умеет на базовом уровне их применять с учетом требований безопасности и экологических норм. Владеет способами организации спортивно-оздоровительных мероприятий на базовом уровне.	Демонстрирует продвинутое и структурированное знание современных средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий. Умеет их применять с учетом требований безопасности и экологических норм. Владеет способами организации спортивно-оздоровительных мероприятий на базовом уровне.

4. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ГИА относится к Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" учебного плана направления подготовки 43.03.01 Сервис, является обязательной для прохождения каждым студентом и состоит из двух мероприятий:

1. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Предшествующие (обеспечивающие) дисциплины и практики:

1. Валеология
2. История
3. Философия
4. Прикладная физкультура
5. Физическая культура
6. Русский язык и риторика
7. Логика
8. Информатика
9. Правоведение
10. Социология
11. Сервисология
12. Этнокультурное регионоведение
13. Анимация в туризме
14. Транспортное обеспечение в туризме
15. Экологический туризм
16. География сервиса
17. Сервисная деятельность
18. Основы гостеприимного сервиса
19. Экология
20. Традиции и обычаи народов России
20. История гостеприимства
21. Технологии продаж в сфере обслуживания
22. Информационные системы в управлении
23. Психодиагностика
24. Психологический практикум
25. Проектирование и организация культурно-массовых мероприятий
26. Ресторанное дело
27. Этнокультурное регионоведение
28. Отраслевые технологии в сфере обслуживания
29. Кухни народов мира
30. Услуги питания в отеле
31. Культурно-досуговая деятельность
32. Основы гостеприимного сервиса
33. Интернет-коммуникации в сервисе
34. Инновации в сфере обслуживания
35. Выставочная деятельность и реклама
36. Технологии и системы качества в гостиничной сфере
37. Документационное обеспечение в сфере обслуживания

38. Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе
39. Корпоративный этикет и протокол
40. Информационные технологии в сфере обслуживания
41. Менеджмент и маркетинг в сфере обслуживания
42. Безопасность на объектах туризма и сервиса
43. Технология и сервис в активном туризме
44. Методы научных исследований
45. Краеведение
46. Безопасность жизнедеятельности
47. Иностранный язык (английский, немецкий, французский)
48. Второй иностранный язык (английский, китайский, немецкий, польский, французский, чешский)
49. Бухгалтерский учет
50. Психология
51. Психология делового общения
52. Статистика
53. Трудовое право
54. Управление персоналом
55. Конфликтология
56. Концепции современного естествознания
57. Маркетинг
58. Математика
59. Общественная география России и мира
60. Основы социального государства
61. Политика в современном мире
62. Экономическая теория
63. Учебная практика по сервису в туризме
64. Учебная практика по сервису
65. Производственная практика по сервису
66. Преддипломная практика

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (государственный экзамен)

5.1. Требования к государственному экзамену

Общие положения

Государственный экзамен (ГЭ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» проводится государственной экзаменационной комиссией.

Программа, перечень вопросов, рекомендуемая для подготовки литература доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до проведения ГЭ. В период проведения ГИА студентам создаются необходимые для подготовки условия, проводятся консультации.

Оценивание знаний на ГЭ проводится на основе экзаменационных билетов, включающих 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание.

5.2. Порядок проведения и содержание государственного экзамена

ГЭ проводится в аудитории, которая заранее определяется деканатом факультета. В аудитории оборудуются места для членов ГЭК, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов.

Обеспечение ГЭК для проведения ГЭ:

- приказ о составе государственной экзаменационной комиссии;
- программа государственного экзамена;
- фонд оценочных средств для итоговой государственной аттестации выпускников на соответствие требованиям СУОС ВО ПГНИУ;
- экзаменационные билеты в запечатанном конверте;
- сведения об экзаменуемых, подготовленные в деканате факультета;
- протоколы сдачи экзаменов;
- листы бумаги для письменных ответов экзаменуемых со штампом;
- экзаменационная ведомость.

Каждый экзаменуемый отвечает на вопросы экзаменационного билета письменно с последующим устным ответом перед членами ГЭК.

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

Подготовка к проведению и сдаче экзамена: в день работы ГЭК обучающиеся приглашаются в аудиторию, где председатель ГЭК в соответствии с приказом о создании ГЭК представляет состав комиссии; вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество и раскладывает на специально выделенном для этого столе; дает общие рекомендации обучающимся по подготовке ответов на вопросы билетов и их устного изложения, а также ответов на дополнительные вопросы. Время, отводимое на подготовку ответов, составляет не менее одного академического часа.

Ответы экзаменуемого студента: для ответов на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы в целом каждому студенту отводится не более 30 минут.

Возможны следующие варианты заслушивания ответов:

1 вариант. Студент раскрывает содержание одного вопроса билета, после чего члены комиссии сразу предлагают ему ответить на уточняющие вопросы. Как правило, дополнительные вопросы тесно связаны с основными вопросами билета. Затем студент отвечает по второму вопросу и т.д.

2 вариант. Студент отвечает на все вопросы билета, а затем дает ответы членам комиссии на уточняющие, поясняющие и дополняющие вопросы. Как правило, дополнительные вопросы тесно связаны с основными вопросами билета.

3 вариант. По инициативе председателя или членов ГЭК (или в результате их согласованного решения) ответ может быть приостановлен. При этом дается краткое, но убедительное пояснение причины приостановки ответа, например: «ответ не по существу вопроса», «ответ слишком детализирован», «экзаменуемый допускает ошибки в изложении нормативных актов, статистических данных». В этом случае экзаменуемому предлагают перестроить содержание излагаемой информации сразу же или после ответа на другие вопросы билета.

4 вариант. По инициативе председателя или членов ГЭК (или в результате их согласованного решения) ответ может быть приостановлен. Причиной остановки ответа студента также может быть целостное и компетентное изложение основного содержания вопроса, дающее полное представление о знании этого вопроса студентом и не требующее дальнейшей детализации. В этом случае членами ГЭК уточняющие и дополнительные вопросы по этой части экзаменационного билета не задаются.

Право выбора порядка (вариантов) ответа определяется председателем ГЭК.

После устного ответа студент сдает экзаменационный билет и ответ на него в письменном виде на предложенных ему листах секретарю ГЭК.

Подведение итогов сдачи экзамена. После завершения ответов всех студентов под руководством Председателя ГЭК проводится обсуждение и выставление оценок. Члены комиссии формируют мнение по оценке ответа отдельных студентов, которое должно быть мотивированным и вносится в протокол. Оценки по каждому студенту заносятся в протоколы и экзаменационные ведомости, которые подписывают председатель и секретарь экзаменационной комиссии. Формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний экзаменуемых, выделяются наиболее грамотные и компетентные ответы.

Все студенты, сдававшие ГЭ, приглашаются в аудиторию, где проходила процедура сдачи экзамена. Председатель комиссии подводит итоги сдачи ГЭ, сообщает результаты, отмечает лучших ответы студентов, высказывает общие замечания, разъясняет процедуру подачи апелляции в случае несогласия обучающегося с выставленной оценкой.

Форма протокола оценки ответа на государственном экзамене в прил. 3.

5.3. Программа государственного экзамена

Программа ГЭ состоит из 2 частей.

I часть. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСА (для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (первый и второй вопросы (блок 1,2):

Общие положения теории сервисной деятельности. Содержание, цели, задачи сервисной деятельности. Важнейшие черты формирования и особенности сервисной деятельности. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Специфика продукта создаваемого сервисной деятельностью и его отличие от продукта отраслей материального производства. Основное и принципиальное отличие сервисной услуги от товара.

Специфика рынка сервисных услуг. Услуга и обслуживание. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Классификация потребностей человека. Зависимость услуг от потребностей. Основные побудители активности покупательского поведения. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления.

Формирование рынка услуг. Классификация услуг и их характеристика. Понятие качества в сервисной деятельности. Качество услуг. Процесс управления качеством услуг. Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия.

Стандарты обслуживания. Процесс разработки новой услуги. Эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Процесс организации обслуживания. Зоны обслуживания. Контактная зона, её назначение и функциональные особенности. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество и т.п.). Ожидание потребителя от обслуживания. Контроль удовлетворенности потребителя.

Культура сервисной деятельности. Понятие и составляющие культуры обслуживания. Основные психологические подходы к осуществлению сервиса. Культура общения контактного персонала. Профессиональная этика работников "контактной зоны". Корпоративная культура. Роль этикета в сервисной деятельности. Эстетика услуг.

Создание малого предприятия социально-культурного сервиса цели и организационные задачи. Основные критерии отнесения предприятия к микро и малым предприятиям. Алгоритм создания сервисной организации и содержание его основных этапов. Организационно-правовые формы (ОПФ) предпринимательской деятельности: индивидуальное предпринимательство, партнерское, корпоративное. Экономические мотивы выбора ОПФ. Учредительные документы: их содержание, назначение и роль в осуществлении предпринимательской деятельности. Общие и специфические требования к организации сервисных предприятий социально-культурной сферы на примере предприятий общественного питания, отелей, турагентств.

Планирование деятельности предприятия: содержание, принципы и основные методы. Процесс планирования: цели и содержание основных этапов. Объекты и субъекты планирования в сервисе. Показатели, используемые при планировании сервисной деятельности. Типы целевого планирования: стратегическое, перспективное, оперативное, текущее и их назначение. Стратегическое планирование: содержание и цели. Основные стратегии предприятий сервиса: «расширение деловой активности вглубь» и «расширение деловой активности вширь». Текущее планирование: цели, методы, объекты. Понятие и цели бюджетирования. Виды бюджетов сервисного малого и среднего предприятия: бюджеты частные и оперативные. Состав бюджета продаж сервисного предприятия. Бюджет отдела, наделенного самостоятельностью и статьи его формирования. Назначение и содержание оперативного планирования.

Бизнес-планирование: цели и задачи. Виды бизнес-планов и их назначение. Процесс планирования и последовательность действий при составлении плана. Общепринятая структура бизнес-плана. Структура и содержание разделов бизнес-плана малого сервисного предприятия в общественном питании, гостиничном хозяйстве, туризме.

Основные положения теории социального управления: понятие, категории менеджмента; принципы и законы управления. Сервисная организация как объект управления: специфические особенности, внешняя и внутренняя среда организации. Миссия, цель и задачи организации. Специфика миссии сервисных организаций.

Стратегическое управление: понятие и типы стратегий. Методика разработки и формирования стратегии организации сервиса. Методы анализа стратегических альтернатив. Организация как функция менеджмента: уровни управления, проектирование и создание организационных структур предприятий сферы сервиса. Виды организационных структур управления: классификация, отличительные черты, принципы построения. Есть в вопросах.

Полномочия, делегирование и ответственность. Иерархический и органический типы организационных структур.

Мотивация персонала организации: содержательные и процессные теории мотивации, Особенности мотивации персонала на предприятиях социально-культурного сервиса. Корпоративная культура в структуре управления: понятие, содержание, основные элементы. Контроль как функция менеджмента: принципы, типы, методы контроля; организация контроля над деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса.

Маркетинг услуг: основные понятия и этапы развития теории маркетинга. Социально-экономическая сущность маркетинга. Концепция социально-этического маркетинга. Сервисное предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга, цели и задачи маркетинга Основные понятия комплекса маркетинга, условия реализации программ маркетинговых мероприятий. Технология реализации концепции маркетинга на сервисном предприятии: анализ рыночных возможностей, определение целевого рынка, выбор маркетинговой стратегии, разработка комплекса маркетинга. Маркетинговая информация и маркетинговая информационная система в сфере сервиса: основные понятия и специфические особенности.

Внешняя маркетинговая среда сервисного предприятия. Факторы, влияющие на деятельность фирмы: демографические, экономические, политико-правовые, научно-технические, природные, культурные. Микросреда сервисного предприятия: поставщики, посредники, кредитно-финансовые учреждения, клиенты, общественность, внутренние контактные аудитории, фирмы-специалисты, склады.

Концепция маркетинга взаимоотношений на предприятиях сервиса: содержание, принципы, условия. Уровни взаимоотношений с потребителями. Маркетинговые коммуникации в сервисе: сущность, структура и цели. Комплекс маркетинга (реклама, прямой маркетинг, стимулирование сбыта, личная продажа, связи с общественностью). Структура маркетинга-микс. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций: особенности, процесс, типовые особенности продавцов, типы клиентов, стили личной продажи. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций: основные понятия, функции, виды рекламы. Бренд: понятие, основные характеристики, позиционирование, идея. Основные идеи позиционирования бренда (товарное, ценовое, сервисное, бытовое, рекламное).

5.4. Перечень вопросов для подготовки к государственному экзамену (блок 1,2):

1. Сервисная деятельность: содержание, цели, задачи
2. Специфика сервисного продукта и его отличие от продукта отраслей материального производства.
3. Услуга: определение, отличительные особенности (характеристики), основные подходы к классификации услуг.
4. Сервисная деятельность как особая форма удовлетворения потребностей человека в современных условиях.
5. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления.
6. Рынок услуг: виды рынка услуг, особенности спроса и предложения. Факторы, определяющие развитие рынка услуг.
7. Услуга и обслуживание. Основные направления и функции социально-культурного сервиса.
8. Понятие качества в сервисной деятельности. Процесс управления качеством услуг.

9. Стандарты обслуживания, роль стандартов в общем управлении сервисным предприятием
10. Процесс разработки новой услуги. Результат от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
11. Ресурсное обеспечение сервисного процесса: человеческие, материальные, финансовые, информационные, предпринимательские ресурсы
12. Зоны обслуживания. Контактная зона, её назначение и функциональные особенности.
13. Принципы и законы гостеприимства и их применение в практике сервисной деятельности
14. Охарактеризуйте психологические механизмы взаимопонимания с потребителем, наиболее эффективные в условиях современной деятельности.
15. Вербальные и невербальные коммуникации и их значение в сервисной деятельности
16. Культура и профессиональная этика работников "контактной зоны".
17. Малое и среднее предприятие: основные критерии отнесения, преимущества и недостатки.
18. Алгоритм создания сервисной организации и содержание его основных этапов.
19. Организационно-правовые формы малого и среднего предпринимательства и социально-экономические мотивы их выбора.
20. Общие требования к организации сервисных предприятий социально-культурной ориентации.
21. Специфические требования к организации предприятий общественного питания
22. Специфические требования к организации гостиничных предприятий.
23. Процесс планирования: цели и содержание основных этапов.
24. Типы целевого планирования: стратегическое, перспективное, оперативное, текущее и их назначение.
25. Стратегии расширения деловой активности вглубь и вширь для малого гостиничного предприятия
26. Перспективное планирование (бизнес-планирование): цели, задачи и виды планов.
27. Текущее и оперативное планирование: назначение и содержание.
28. Виды бюджетов сервисного малого и среднего предприятия: бюджеты частные и оперативные.
29. Структура и содержание основных разделов бизнес-плана турагентства.
30. Структура и содержание основных разделов бизнес-плана малого гостиничного предприятия.
31. Содержание основных разделов бизнес-плана малого предприятия общественного питания.
32. Особенности ведения предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.
33. Менеджмент как особый вид управленческой деятельности: понятие и основные категории; принципы и законы управления.
34. Организация сферы услуг, как объект управления. Особенности управления сервисной организацией.
35. Внешняя и внутренняя среда организации сервиса: понятие, основные элементы, методы анализа
36. Миссия, цели и задачи сервисной организации.
37. Стратегическое управление в организации сервиса: понятие и типы стратегий

38. Виды организационных структур управления: отличительные черты и критерии выбора.
39. Особенности мотивации персонала на предприятиях социально-культурного сервиса
40. Корпоративная культура в структуре управления на предприятиях сервиса: понятие, содержание, особенности формирования.
41. Организация контроля в организациях сферы обслуживания: этапы осуществления, контролируемые элементы сервисных систем, характеристики эффективного контроля.
42. Конфликты и управление ими в сфере сервиса.
43. Маркетинг услуг: основные понятия и этапы развития теории маркетинга.
44. Социально-экономическая сущность маркетинга. Концепция социально-этического маркетинга (практика реализации в сфере сервиса).
45. Сервисное предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга, цели и задачи маркетинга.
46. Программы маркетинговых мероприятий и условия реализации.
47. Технология реализации маркетинговой концепции в сервисной деятельности.
48. Внешняя и внутренняя маркетинговая среда сервисного предприятия: факторы, влияющие на деятельность фирмы.
49. Маркетинговая информация и маркетинговая информационная система в сфере сервиса: основные понятия, специфические особенности.
50. Комплекс маркетинга: понятие, структура, цели разработки. Структура маркетинга-микс.
51. Концепция маркетинга взаимоотношений (практика применения в сфере сервиса).
52. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций: основные понятия, функции, виды.
53. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций: особенности и процесс.
54. Бренд: понятие, основные характеристики и роль в продвижении организации.
55. Основные направления позиционирования бренда: товарное, ценовое, сервисное, сбытовое, рекламное.
56. Анимация в туризме и сервисе: цель, задачи, основные направления.
57. Маркетинговые исследования в туризме и гостеприимстве (сервисе).
58. Содержание маркетинговой деятельности в сервисной организации.

5.5. Типовые практические задания для подготовки к государственному экзамену (третий вопрос) II часть (блок 3)

Практическое задание является частью экзаменационного билета и выполняется студентами на бланках, определенной формы:

Задание 1

Определите количество официантов для обслуживания банкета-фуршета на 120 человек и рассчитайте необходимую длину столов при двухстороннем использовании, в соответствии с практикой общественного питания. Изобразите схематично расположение столов в зале и обоснуйте его. Решение задания представить в таблице (форма 1).

Форма 1

<i>Вопросы задания</i>	<i>Ответ</i>	<i>Обоснования, расчеты, расположение</i>
Количество официантов		
Длина столов		
Столовое белье		
Схема расположения столов в зале:		

Задание 2

Для обслуживания заказа гостя ресторана определите виды посуды, очередность подачи блюд и порекомендуйте алкогольные напитки к заказу, заполнив следующую форму. Решение задания представить в таблице (форма 2). *Состав заказа:* жаркое по-домашнему, сельдь по-русски, студень с горчицей по-домашнему, щи дальневосточные, салат острый с говядиной, жульен из языка, огурчики по-весеннему, яблоко в слойке, чай с лимоном, вода брусничная.

Форма 2

<i>Очередность подачи блюд</i>	<i>Блюда из заказа</i>	<i>Посуда для подачи блюда</i>	<i>Рекомендации по алкогольным напиткам</i>	<i>Вид посуды для напитков</i>

Задание 3

Определите по представленным признакам класс и стиль предприятия общественного питания, в соответствии с перечисленными стандартами:

- ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»
 - ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
 - ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»
- Решение задания представить в таблице (форма 3).

Признаки: В центре зала обустроен дровяной камин, стены с низкими сводами, окна конусообразные с витражами, мебель дубовая массивная, стулья с высокими спинками. В меню присутствуют в основном заказные блюда, которые готовят на открытом огне, есть карта вин и коктейльная карта. Обслуживающий персонал владеет иностранным языком.

Форма 3

<i>Вопросы задания</i>	<i>Ответы</i>	<i>Обоснование ответа</i>
Класс предприятия		
Стиль предприятия		

Задание 4

Разработайте систему мотивации работников зала в ресторане, выбрав две должности по своему усмотрению. Определите цель мотивации, используя материальные и нематериальные методы стимулирования. Решение задания представить в таблице (форма 4).

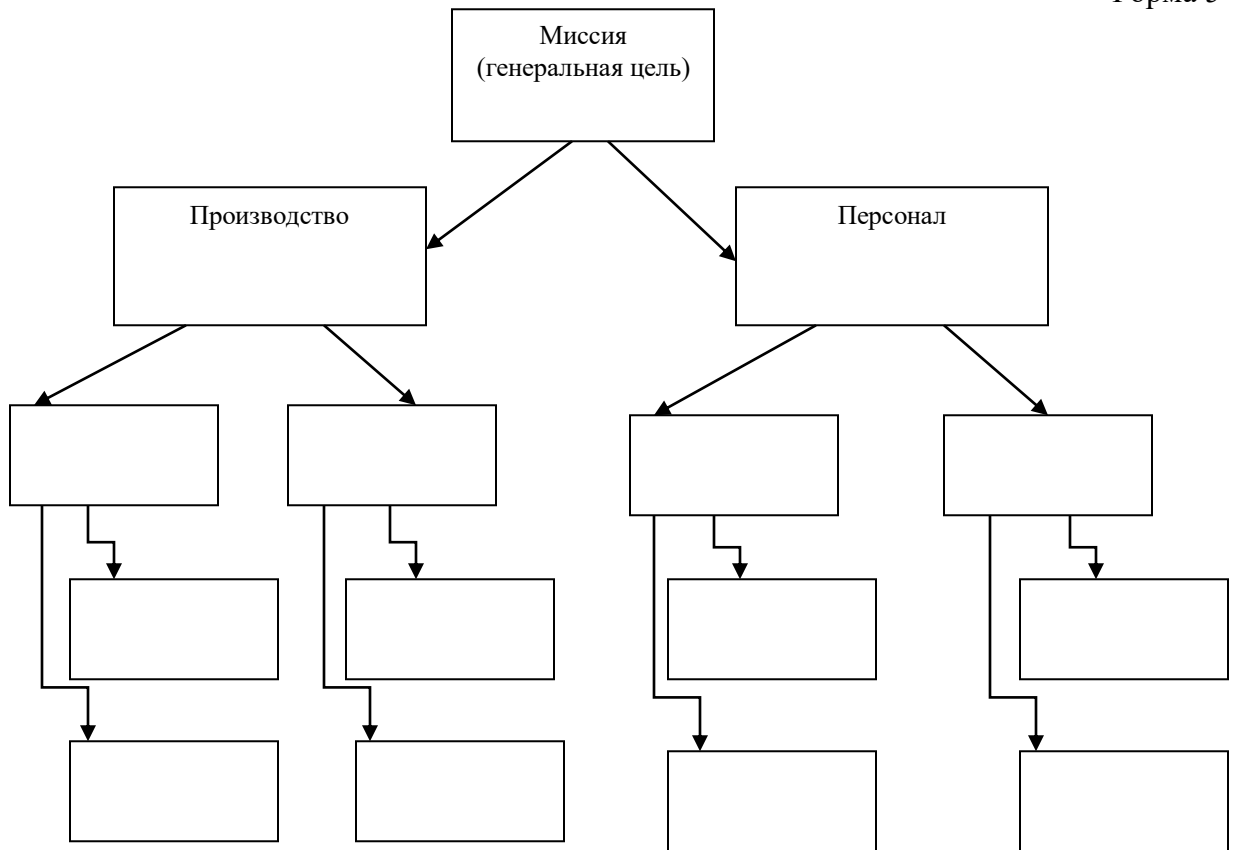
Форма 4

<i>Должность 1:</i> _____		<i>Должность 2:</i> _____
	<i>Цель мотивации:</i>	
	<i>Материальные методы стимулирования:</i>	
	<i>Моральные методы стимулирования:</i>	

Задание 5

Постройте дерево целей управления кафе быстрого питания, указав миссию (генеральную цель) организации, ключевые цели и задачи (не менее 2-х) подсистем "Производство" и "Персонал". Решение задания представить в виде схемы (форма 5).

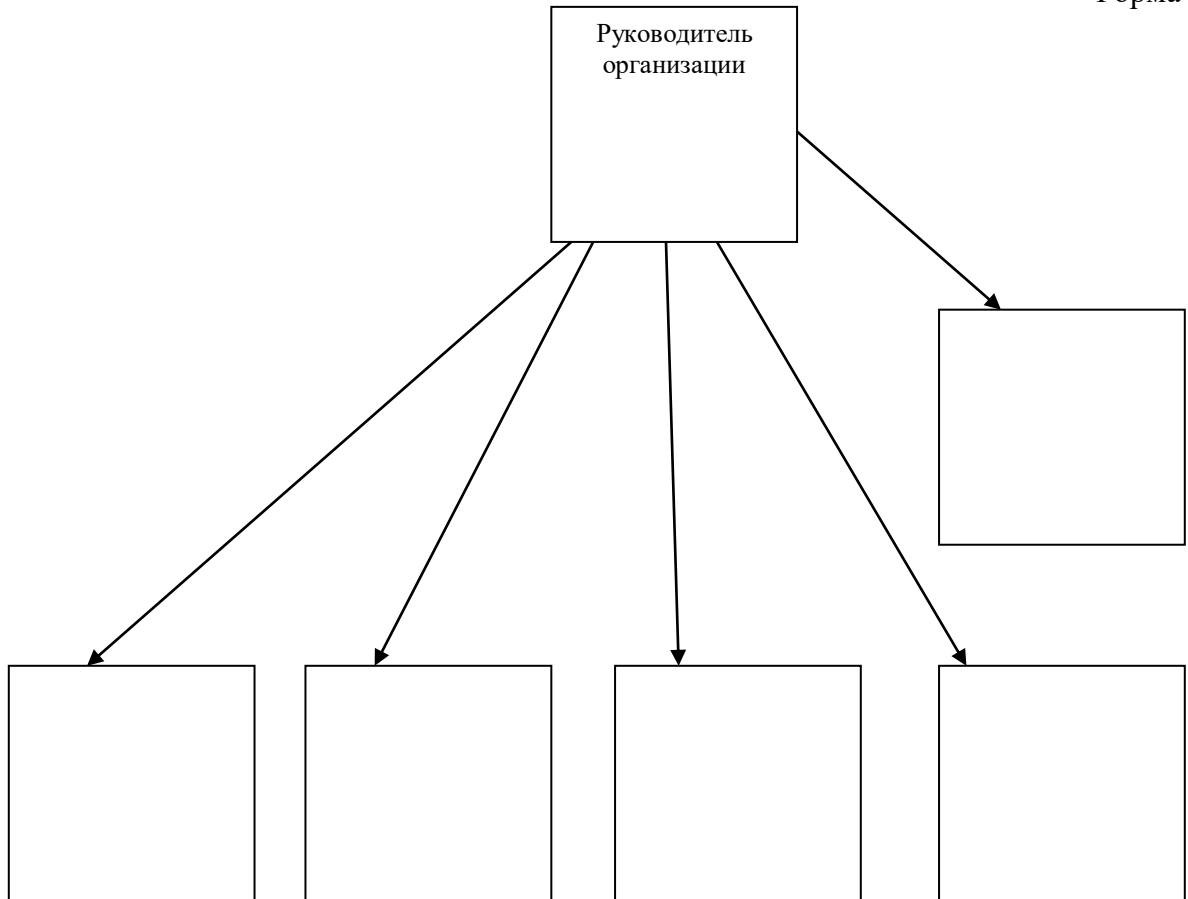
Форма 5



Задание 6

Определите и создайте организационную структуру управления иерархического типа мини-отеля с численностью работающих до 15 человек. Решение задания представить в виде схемы (форма 6).

Форма 6



Задание 7

Рассчитайте выручку и прибыль туроператора от продажи экскурсионного тура на год с разбивкой на кварталы по следующим данным:

Показатели	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	Всего за год
План продаж, ед.	300	330	360	310	1300
Плановая цена, д.ед.	3000	3200	3400	3000	
Рентабельность тура, %	20	25	25	20	

Расчет представить в таблице (форма 7).

Форма 7

План дохода и прибыли

Показатели	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	Всего за год
План продаж, ед.					
Плановая цена, д.ед.					
Рентабельность тура, %					
Выручка, д.ед.					
Прибыль, д.ед.					

Задание 8

Вы руководитель отдела Маркетинга и продаж крупного гостиничного комплекса, где работает 3 сотрудника. Отдел наделен бюджетом 600000 руб. в квартал и имеет следующие обязательные статьи затрат: зарплата сотрудников 360000 руб., канцелярские расходы 24000. Добавьте статьи затрат (не менее 3-х), отражающих деятельность отдела и составьте частный бюджет отдела на квартал. Расчет представить в таблице (форма 8).

Форма 8

Частный бюджет отдела маркетинга и продаж

Доход \ Статьи затрат	1 мес.	2 мес.	3 мес.	За квартал

Задание 9

Определите заявленные и латентные мотивы потребителя в момент контакта с исполнителем (продавцом) в следующей ситуации: ресторан-люкс, время посещения вечернее, посетители пара молодых человека, один из которых желает заказать какое-нибудь фирменное блюдо. Решение задания представить в виде схемы (форма 9).

Форма 9

<i>Заявленные мотивы</i>	<i>Покупка</i>	<i>Латентные мотивы</i>

Задание 10

Приведите по два вопроса (открытого, уточняющего, наводящего, альтернативного), которые этично задать в следующей ситуации: небольшой офис турфирмы в крупном торговом центре, пара молодых людей, заинтересовались рекламой горнолыжных туров, подходят к специалисту по туризму. Ответы представьте в таблице (форма 10).

Форма 10

<i>Вид вопроса</i>	<i>Формулировка вопроса</i>
Открытый	1.
	2.
Уточняющий	1.
	2.
Наводящий	1.
	2.

Задание 11

Исходя из описания местности, определите 5–10 функциональных зон для стоянки на одну ночь (1 ночёвка) группы из 25 туристов с двумя сопровождающими на туристском сплаве (маршрут водного туризма) с оздоровительными целями и изобразить схему их взаимного расположения с указанием безопасных расстояний между зонами и ключевыми объектами. Решение представьте в форме (11).

Описание местности: Правый берег реки в пологом правом повороте. Скорость течения 6 км/ч. Пологая каменистая пойма длиной около 40 м и шириной до 10 м, выше и ниже по течению пойма не выражена, за ней скальное обнажение (вертикальная стена высотой около 5 м), в обход которого справа (выше по течению) идёт тропа. Над скальным обнажением, на горизонтальной поверхности овальная поляна 100 м на 60 м, окружённая взрослым смешанным лесом (сосна, берёза, ель). На нижнем по течению крае скального обнажения есть выход родника с питьевой водой.

Форма 11

<i>Функциональные зоны</i>	<i>Условные обозначения</i>
1	
2	
3	
4	
5	
<i>Схема расположения стоянки:</i>	

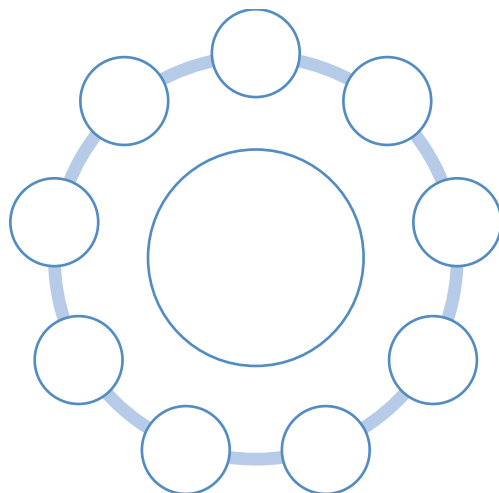
Задание 12

Определите, какие ресурсы необходимы для организации деятельности сервисного предприятия: библиотека (кинотеатр, салон красоты, фитнес-центр). Заполните таблицу:

Группа ресурсов	Перечень ресурсов для сервисного предприятия
Человеческие	
Материальные	
Финансовые	
Информационные	
Предпринимательские	

Задание 13

Выделите основную и дополнительные услуги фитнес-центра, разделив дополнительные на две группы: 1) облегчающие использование основной услуги и 2) повышающие потребительскую ценность основной услуги.



5.6. Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену

1. *Аванесова Г.А.* Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент :учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 230500 Соц.-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение.

2. *Балакина Ю.Ю.* Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010 . 285 с.

3. *Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонова Н.В.* Сервис: организация, управление, маркетинг: Учебник для бакалавров. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019. – 249 с.

4. *Виноградова М.В.* Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. М.: Дашков и К, 2009. 446 с.

5. *Лойко О.Т.* Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям "Сфера обслуживания" / О.Т. Лойко. М.: Академия, 2008. С. 304.

6. *Мальшина Н. А.* Сервисология. Потребности человека: Учебное пособие для бакалавров/Мальшина Н. А. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа,2017, ISBN 978-5-394-02854-0.-144. <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>

7. *Романович Ж. А., Калачев С. Л.* Сервисная деятельность: учебник для вузов М.: Дашков и К, 2008. С. 268.

8. *Руденко Л. Л.* Сервисная деятельность: Учебное пособие/Руденко Л. Л.- Москва:Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа,2018, ISBN 978-5-394-01679-0.-208. <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

9. *Виноградова М.В.* Организация и планирование деятельности предприятия сервиса: учеб. пособие для бакалавров / М.В. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С.Жданова. М.: Дашков и К, 2014.

10. Орел Ю. В. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Орел Ю. В. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 117. <http://www.iprbookshop.ru/76049.html>
11. *Бизнес-планирование*: учебник для студентов вузов / под ред. В.С.Черняка. М.: Финансы и статистика, 2010.
12. *Предпринимательство*: учебник для вузов / под ред. В.Я.Горфинкел, Г.Б.Поляка. 5-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИИ, 2009.
13. *Харитонов Н.В.* Экономика и предпринимательство в туризме: учеб. пособие. Перм. гос. ун-т. Пермь, 2013.
14. *Черевичко Т. В.* Экономика туризма: Учебное пособие / Черевичко Т. В. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018, ISBN 978-5-394-01491-8.-264. <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>
15. *Саак А.Э., Пшеничных Ю.А.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2010. 512 с.
16. *Зайцева Н.А.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов. М.: Академия, 2008. С. 240.
17. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент: учебник. М.: Магистр, 2013. С. 576.
18. *Теория менеджмента*: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. М.: Юрайт, 2013. С. 287.
19. *Феденева И. Н.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата: Учебное пособие / Комарова Л. К., Феденева И. Н., Нехорошков В. П. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - М.: Издательство Юрайт, 2018, ISBN 978-5-534-06479-7.-205. <https://elis.psu.ru/node/557891>
20. *Бабурин В.А. Гончарова Н.Л., Рубанова И.М., Яненко М.Е.* Маркетинг в сфере сервиса. Учебник для бакалавров по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» всех форм обучения. СПб.: Астерион, 2014. 439 с.
21. *Безрутченко Ю.В.* Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. Саратов: Диполь; Ай Пи Эр Медиа, 2013. 199 с.
22. *Саак А.Э., Пшеничных Ю.А.* Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.: Питер, 2007. 480 с.
23. *Дурович А.П.* Маркетинг в туризме: учеб. пособие. 7-е изд. Минск: Новое знание, 2007. 496 с.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГОСЭКЗАМЕН)

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по ГИА (государственный экзамен)

Уровень сформированности компетенций выпускника определяется комплексно на основе ответов на все вопросы экзаменационного билета. Степень сформированности отдельных компетенций выпускника и уровень их освоения определяется в период государственной итоговой аттестации, в различных её компонентах.

Таблица 3

Компетенции государственного экзамена и компоненты их оценки в период государственной итоговой аттестации

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Часть экзаменационного билета</i>
ОК.2	владеть навыками коммуникации, уметь аргументировано и грамотно строить устную и письменную речь на русском языке, способность к общению в социальной и производственной деятельности	Вопросы 11,12. Блок 1,2
ОК.5	способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию	Вопросы 19, 37-39 Блок 1,2 Типовое практическое задание 3. Блок 3
ОК.6	Способность анализировать социально значимые проблемы и процессы	Вопросы 1-6, 48 Блок 1,2
ОК.7	знать и уважать историческое наследие и культурные традиции своей страны, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества	Вопросы 13, 14, 15, 16. Блок 1,2
ОК.11	готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Вопросы 42, 15. Блок 1,2
ОК.13	готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач	Вопросы 45, 47, 39-41 Блок 1,2
ОК.14	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Вопросы 29-32 Блок 1,2 Типовое практическое задание 7. Блок 3
ОПК.7	способность применять основные теории лидерства, стимулирования и мотивации для решения управленческих задач с использованием современных технологий управления персоналом	Вопросы 40,41 Блок 1,2 Типовое практическое задание 4 Блок 3
ОПК.10	способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и	Вопросы 43-44, 51-57 Блок 1,2

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Часть экзаменационного билета</i>
	современных рыночных технологий	
ОПК.11	способность 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 профессиональной деятельности	Типовое практическое задание 3, 11. Блок 3
ОПК.13	готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	Вопросы 8,9 Блок 1,2
ОПК.14	готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям	Вопросы 13-16 Блок 1,2
ОПК.15	способность организовать работу исполнителей разного уровня, выполнять управленческие решения в туристских и сервисных организациях, в том числе с учетом социальной политики государства	Вопросы 17, 18, 33-35 Блок 1,2
ОПК.17	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Вопросы 20-24 Блок 1,2 Типовое практическое задание 6. Блок 3
ПК.6	умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия сферы обслуживания	Типовое практическое задание 8 Блок 3
ПК.7	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства	Вопросы 36 Блок 1,2 Типовое практическое задание 5. Блок 3
ПК.8	знает принципы организации работы в основных сегментах туристской индустрии	Вопросы 25-28 Блок 1,2
ПК.9	знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг	Вопросы 48,46, 50, 59,60 Блок 1,2
ПК.13	готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов	Вопросы 41,41 Блок 1,2
ПК.14	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями	Вопросы 49,50 Блок 1,2
ПК.15	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	Типовое практическое задание 9, 10. Блок 3
ПК.16	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе	Вопросы 7, 10,14 Блок 1,2

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Часть экзаменационного билета</i>
	сервисной деятельности	
ПК.19	готовность к применению современных средств и способов организации культурно-массовых мероприятий с учетом требований безопасности, экологических и этических норм	Вопрос 59 Блок 1,2 Типовое практическое задание 1, 2. Блок 3
ПК.20	готовность к применению современных технических средств и способов организации спортивно-оздоровительных мероприятий с учетом требований безопасности и экологических норм	Типовое практическое задание 11 Блок 3

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (Защита ВКР)

7.1. Методические указания по подготовке выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (ВКР) является важным этапом учебного процесса, направленным на подготовку высококвалифицированных кадров. ВКР бакалавра является заключительной самостоятельной работой выпускника, в которой систематизируются, закрепляются и расширяются теоретические знания, практические навыки и опыт, приобретенные им в период обучения в университете. Успешная защита ВКР или бакалаврской работы является основанием для присуждения ее автору квалификации бакалавра по направлению «Сервис». ВКР представляет собой комплексную, самостоятельную работу обучающегося, главная цель и содержание которой – всесторонний анализ, научные исследования или разработки по одному из вопросов теоретического или практического характера, соответствующих профилю направления подготовки. Целью выполнения ВКР является не только закрепление полученных в период обучения знаний, но и расширение, дополнение полученных в вузе знаний по общетеоретическим и специальным дисциплинам, а также развитие необходимых навыков самостоятельной научной работы. В работе проявляются: уровень теоретической и специальной подготовки обучающегося; его способность к анализу и обобщению изученного материала в соответствии с поставленной задачей, умение создавать современный туристский продукт; полученные навыки по решению актуальных практических задач в сфере туризма и управления туристским предприятием. В ходе подготовки работы решаются следующие задачи:

- самостоятельное исследование актуальных вопросов профессиональной деятельности;
- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний по специальным дисциплинам;
- углубление навыков ведения обучающимся самостоятельной научно-исследовательской работы, работы с различной справочной и специальной литературой, работы в сети Интернет;
- овладение методологией исследования при решении разрабатываемых в ВКР проблем;
- изучение и использование современных картографических и геоинформационных технологий.

При выполнении ВКР обучающийся демонстрирует свою способность, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения. ВКР должна содержать: обоснование выбора темы исследования, анализ разработанности данной проблематики в отечественной и зарубежной научной литературе, постановку цели и задач исследования. В ВКР дается последовательное и обстоятельное изложение полученных результатов и на их основе формулируются четкие выводы. В заключении ВКР должен быть представлен список использованной источников. В ВКР в обязательном порядке включаются дополнительные материалы (графики, таблицы, расчеты и т.д.), которые могут быть помещены как в текст работы, так и оформлены в виде приложений. Защита ВКР проводится на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

7.2. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (ВКР) должна соответствовать требованиям к оформлению.

Обязательными структурными элементами ВКР являются:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть (2–3 главы),
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение,
- техническое задание (график) выполнения выпускной квалификационной работы,
- электронный вариант.

Объем ВКР должен быть в пределах 50–60 страниц печатного текста (без приложения). При написании ВКР необходимо проанализировать не менее 20 литературных источников отечественных и зарубежных авторов (как в печатном, так и в электронном виде), не считая нормативных актов, ГОСТов, и электронных ресурсов в объеме не более 1/3 от общего числа. Работа должна иметь признаки научного текста, должна быть логически выстроена и отражать способность студента к письменной коммуникации на русском языке.

Общие требования к содержанию выпускных квалификационных (бакалаврских) работ:

1. Теоретические аспекты темы освещаются с обязательной ссылкой на наиболее важные и известные авторские источники (монографии, учебники, учебные пособия, статьи в периодических изданиях).

2. Бакалаврская работа должна иметь практический характер и выполняться на базе анализа самостоятельно проведенных исследований (отчеты практик, результаты опросов, материалы курсовых работ и др.).

3. Обязательное наличие самостоятельно выполненных и правильно оформленных расчетов, карт, таблиц, схем, графиков и др. наглядных материалов, которые иллюстрируют авторские выводы; конкретные рекомендации и мероприятия по улучшению ситуации; собственно разработанные и аргументированные концепции, проекты, планы развития, предложения и др.

4. Использование актуальных, соответствующих времени написания (за исключением исторической хронологии) статистических данных и иных цифровых материалов.

5. Изложение текста должно находиться в полном соответствии с содержанием (оглавлением) работы.

6. подача материала должна быть близка к стилистике научного текста: наличие сносок (ссылок) на цитируемые источники, отсутствие смысловых искажений, корректность цитирования.

7. Наличие кратких выводов в конце каждого параграфа и полноценных выводов в конце каждой главы.

Во введении обосновывается выбор темы, определяемый ее актуальностью и заинтересованностью автора, степень ее изученности, формируется проблема(ы) и круг вопросов, необходимых для их решения; определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для раскрытия темы; указывается объект и предмет исследования, используемые методы. Заканчивается введение описанием структуры работы. Объем введения – 2-3 стр.

Актуальность темы – ее нужность, своевременность для общества, конкретной сферы деятельности. Необходимо показать нужность и практическую значимость именно

заявленной темы, выделив ее различные аспекты (научные, географические, экономические, социальные и т.п.).

Объект исследования – это то, что изучается, на что направлен процесс познания. Студенту необходимо дать точное определение объекта исследования, указать его основные отличительные черты.

Предмет исследования – свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Если в теме работы присутствует географический аспект изучения, то следует четко выделить территорию (район) исследования, обратить внимание на его репрезентативность по отношению к изучаемой проблеме и аргументировать выбор такого района исследования.

Цель определяет конкретные результаты, которые будут достигнуты в работе. Для достижения цели следует выделить 4-5 задач, отражающих содержание ВКР и логически соединяющих ее части. Если цель определяет последовательность шагов, посредством которых тема будет раскрыта, то задачи служат их содержательному наполнению.

От четкой и ясной формулировки цели и задач зависит содержание научно-исследовательской работы.

Приводятся сведения об исходных первичных материалах, в том числе полученных студентом на практиках (указывается, в каких организациях), о литературных, картографических и других источниках. Указывается практическая значимость работы. Если студент докладывал результаты своих исследований на научных конференциях, это следует указать. В заключительной части введения описывается структура и указывается объем работы. Ссылки на использованные источники во введении не допускаются (за исключением ссылок на цитаты).

Следует помнить, что введение представляет самостоятельный интерес для потребителя научной информации и должно дать исчерпывающее представление о содержании работы. Окончательный текст введения формируется после завершения работы над всеми главами.

Основная часть ВКР содержит, как правило, 2–3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на параграфы. Объем каждой главы – 10–25 страниц. Минимальный объем каждого параграфа – 3 страницы. Первая глава носит общетеоретический (методологический) характер. В ней на основе изучения и анализа работ отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы, раскрывается понятийный аппарат, рассматриваются различные подходы к ее решению, дается их оценка, излагаются и обосновываются собственные позиции студента.

Вторая (третья) глава носит аналитический характер. В ней рассматривается конкретный материал, дается характеристика предприятия, на материалах которого выполняется работа, анализируются исторические аспекты и тенденции развития исследуемых сфер, видов туризма, туристской инфраструктуры, приводятся конкретные методики анализа. Последний параграф второй главы является исследовательским, и основывается на проведенном анализе в предыдущих параграфах этой главы, а также на прогрессивном отечественном и зарубежном опыте. В нем студент излагает предложения по совершенствованию туристской деятельности (туристской организации, персонала, маршрута, программ, турпродукта и др.) или представляет концепцию, проект туристского развития территории, план создания нового туристского предприятия и др. Все предложения и рекомендации должны носить конкретный характер, быть доведены до стадии разработки, обеспечивающей возможность их практического применения.

В заключении последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании работы, обоснованности

и значимости разработок. Пишутся они тезисно, по пунктам, и отражают основные выводы по главам работы. Объем заключения – 2–3 страницы.

В приложение следует отнести вспомогательный материал: таблицы, статистические данные, инструкции, методики, рисунки, схемы, карты, графики, диаграммы, фотоиллюстрации и др. Ссылки на материалы приложения обязательны.

В соответствии с Положением о порядке проведения проверки письменных работ на наличие заимствований в ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет», оформленная ВКР должна пройти оценку на наличие заимствований с использованием системы «Антиплагиат». При не устранении фактов плагиата после проверки работы или неспособности обучающегося в силу различных причин ликвидировать плагиат в установленные положением сроки, работа не допускается к защите, подлежит переработке.

7.3. Допуск к защите

К защите ВКР допускается студент, успешно сдавший государственный экзамен.

ВКР выполняется на последнем году обучения, под руководством научного руководителя и в соответствии с техническим заданием и графиком ее выполнения.

Завершенная ВКР проверяется на предмет правильности оформления. После проверки работа подписывается студентом, научным руководителем и заведующим кафедрой на титульном листе.

Руководитель составляет письменный отзыв, в котором оценивает ВКР с позиций соответствия требованиям к структуре и содержанию, освоения компетенций, указывает достоинства и недостатки работы, дает заключение и предварительную оценку ВКР.

Отзыв на ВКР подписывается научным руководителем с указанием должности, ученой степени, звания, даты выдачи и вкладывается в работу (не скрепляется). Форма отзыва руководителя ВКР приведена в прил. 1.

ВКР с отзывом научного руководителя предоставляется на выпускающую кафедру не позднее, чем за три рабочих дня до защиты и хранится на кафедре до дня защиты.

ВКР считается допущенной к защите только при наличии всех подписей, отзыва научного руководителя, заполненного бланка «Техническое задание (график) выполнения выпускной квалификационной работы» и электронного варианта ВКР.

Техническое задание (график) выполнения выпускной квалификационной работы оформляется студентом совместно с научным руководителем не позднее, чем за месяц после завершения зимней сессии 4 курса. Бланк выдается студентам на кафедре. Оригинал документа хранится на кафедре и выдается студенту после нормоконтроля. Рекомендуется одну копию заполненного и подписанного документа передать научному руководителю, а вторую хранить у студента. Заполненный бланк (оригинал) скрепляется с работой как последняя страница.

Электронный вариант ВКР должен точно соответствовать бумажному варианту и передан научному руководителю для занесения в ЕТИС ПГНИУ одновременно с окончательно оформленной и подписанной ВКР.

7.4. Процедура защиты ВКР

При подготовке к защите ВКР выпускник составляет тезисы выступления, оформляет иллюстративный материал, подготавливает презентацию и продумывает ответы на возможные вопросы.

Защита ВКР производится на заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) в установленные графиком учебного процесса сроки.

Защита является открытым мероприятием, на котором могут присутствовать посторонние лица (работодатели, сотрудники университета, родственники и др.)

Процедура защиты ВКР следующая:

- выступление студента (продолжительность 7–10 мин.) согласно регламенту защиты (определяется председателем ГЭК);
- вопросы, замечания членов ГЭК и ответы на них выпускника;
- выступление научного руководителя или оглашение отзыва научного руководителя в его отсутствие секретарем ГЭК.

По окончании защит ВКР, члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают результаты защит, оценивают их и принимают решение о присвоении студенту квалификации бакалавра по направлению «Сервис».

Защищенные ВКР в бумажном и электронном вариантах остаются на выпускающей кафедре для регистрации и хранения в архиве в течение пяти лет.

ВКР оценивается «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания:

- соответствие ВКР требованиям к содержанию работы;
- соответствие ВКР требованиям к оформлению работы;
- уровень владения компетенциями (высокий, средний, низкий, не владеет);
- результат защиты: содержательность доклада, грамотная, с употреблением профессиональных терминов речь; презентация, иллюстрирующая и дополняющая доклад; полнота ответов на вопросы.

При подготовке к защите ВКР обучающемуся необходимо составить доклад и презентацию своего выступления, согласовать его с научным руководителем. Для защиты рассматриваемых в работе положений, обоснования выводов при необходимости можно подготовить дополнительные наглядные материалы: таблицы, графики, диаграммы и обращаться к ним в ходе защиты. В ПГНИУ установлена единая процедура защиты выпускных квалификационных работ. Аудитория для проведения защиты ВКР должна быть оснащена мультимедийным оборудованием для демонстрации электронной презентации. К началу защиты ВКР в аудитории должны быть подготовлены:

- приказ о составе Государственной экзаменационной комиссии;
- фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации;
- сведения о выпускниках, допущенных к защите;
- протоколы ГЭК.

Согласно этой процедуре, защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании ГЭК, состав которой утверждается ректором ПГНИУ. Защита осуществляется каждым обучающимся индивидуально на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава, как правило, при непосредственном участии руководителя работы. Процедура защиты следующая. Председатель ГЭК или ее член знакомит присутствующих с темой работы и предоставляет слово для выступления обучающемуся. Обучающийся излагает основные положения своей работы, акцентируя внимание присутствующих на выводах и предложениях. Доклад произносится свободно, своими словами, не зачитывая текст, а лишь опираясь на его положения. В выступлении следует обосновать актуальность темы, новизну рассматриваемых проблем и выводов, степень разработанности темы, кратко изложить основное содержание, выводы и предложения с убедительной аргументацией. При этом необходимо учитывать, что на выступление обучающегося отводится не более 7-10 минут. После выступления обучающегося комиссия, а также все присутствующие задают вопросы по теме работы, представленной на защиту.

На вопросы студент отвечает, как правило, непосредственно после доклада, но возможна с согласия ГЭК дополнительная подготовка. После ответа на вопросы предоставляется слово научному руководителю обучающегося (при отсутствии руководителя на защите зачитывается отзыв). Решение ГЭК об оценке ВКР принимается на закрытом заседании с учетом отзыва научного руководителя, содержания вступительного слова, кругозора обучающегося, его умения выступить публично, защитить свое мнение, глубины ответов на вопросы, отзывов заказчика (по заказным темам). Результат защиты определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляется в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии по защите выпускных квалификационных работ. В тех случаях, когда защита ВКР признается неудовлетворительной, по решению ГЭК, обучающийся отчисляется из ПГНИУ и вместо диплома получает справку о прослушанных и сданных по учебному плану дисциплинах без присвоения квалификации. ГЭК выносит решение, может ли обучающийся представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан выполнить работу по новой теме. Решение ГЭК заносится в протокол. Протоколы заседаний подписываются председателем и секретарем государственной экзаменационной комиссии. Результат защиты выпускной квалификационной работы и решение о присвоении квалификации выпускнику оформляются ведомости и заверяются подписями всех членов ГЭК, присутствовавших на заседании.

7.5. Методические рекомендации для оценки ВКР научным руководителем

Обязанности научного руководителя ВКР состоят в следующем:

- содействие обучающемуся в выборе темы ВКР и разработке плана ее выполнения;
- оказание помощи в выборе методики проведения исследования и организации процесса написания работы;
- проведение консультаций по подбору нормативных актов, литературы, статистического и фактического материала;
- осуществление систематического контроля за полнотой и качеством подготавливаемых глав ВКР в соответствии с разработанным индивидуальным планом и своевременным представлением работы на кафедру;
- составление письменного отзыва о работе с оценкой качества ее выполнения в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями;
- принятие участия в защите ВКР и ответственность за качество представленной к защите ВКР.

После получения окончательного варианта ВКР научный руководитель составляет письменный отзыв. В отзыве научный руководитель оценивает уровень сформированности компетенций, установленных образовательным стандартом по направлению подготовки, дает анализ проведенной работе, отмечает личный вклад обучающегося в обоснование выводов и предложений, показывает особенности исследования. Заканчивается отзыв выводом о возможности или невозможности допуска данной работы к защите. После чего научный руководитель подписывает ВКР на титульном листе.

Форма отзыва указана в прил. 1.

7.6. Методические рекомендации к докладу студента по теме ВКР

Защита ВКР начинается с доклада студента по теме работы. Продолжительность доклада составляет 7-10 минут. В докладе в первую очередь необходимо представить актуальность выбранной темы, далее нужно четко сформулировать цель проводимого исследования и рассказать о проделанной непосредственно автором работе, акцентировав

внимание на полученных в ходе ее выполнения результатах. В докладе не следует излагать теоретические аспекты рассматриваемого вопроса, если они не являются дискуссионными. Обучающийся должен излагать основное содержание своей работы свободно, не читая письменный текст. Рекомендуется в процессе доклада использовать заранее подготовленный наглядный графический материал (таблицы, схемы), иллюстрирующий основные положения работы. Объем иллюстративного материала должен быть исчерпывающим.

7.7. Методические рекомендации для оценки ВКР членами Государственной экзаменационной комиссии

Защита ВКР имеет целью оценить готовность выпускника к профессиональной деятельности. Критериями оценки ВКР на ее защите в ГЭК должны быть:

- соответствие содержания и оформления ВКР установленным требованиям;
- степень выполнения выпускником, полученных от кафедры, заданий на разработку конкретных вопросов темы ВКР;
- глубина разработки рассматриваемых в работе проблем, насыщенность практическим материалом;
- значимость сделанных в работе выводов и предложений и степень их обоснованности;
- зрелость выступления выпускника на защите ВКР: логика изложения своих рекомендаций, полнота ответов на заданные вопросы, качество ответов на замечания присутствующих на защите.

Комиссия выставляет оценку за защиту ВКР в закрытом заседании. При выставлении оценки комиссия руководствуется следующими критериями оценки ВКР: – «отлично» – выставляется за квалификационную работу, которая представляет собой самостоятельное и завершенное исследование, включает теоретический раздел, содержащий глубокий анализ научной проблемы и современного состояния его изучения. Исследование реализовано на основании достаточной информационной базы (базы источников), с применением актуальных методологических подходов. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При ее защите выпускник показывает глубокие знания вопросов темы исследования, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, эффективно использует новые информационные технологии при презентации своего доклада, убедительно иллюстрируя доклад диаграммами, схемами, таблицами, графиками, уверенно отвечает на поставленные вопросы. – «хорошо» – выставляется за квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, в котором представлены достаточно подробный анализ и критический разбор концептуальных подходов и практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, но с недостаточно обоснованными предложениями. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При ее защите выпускник показывает знание вопросов темы исследования, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядный материал (таблицы, графики, схемы и пр.), без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы; – «удовлетворительно» – выставляется за квалификационную работу, которая содержит теоретическую главу, элементы исследования, базируется на практическом материале, но отсутствует глубокий анализ научной проблемы; в работе просматривается непоследовательность изложения материала; представленные предложения недостаточно обоснованы. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы. Во время защиты выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает обоснованные и исчерпывающие ответы на заданные вопросы, допускает существенные ошибки; – «неудовлетворительно» –

выставляется за квалификационную работу, которая не носит последовательного характера, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях выпускающих кафедр. В работе нет выводов. В отзыве научного руководителя имеются существенные замечания, как к содержанию работы, так и к процессу ее выполнения. При защите работы выпускник затрудняется в ответах на поставленные вопросы, допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены презентационные материалы и раздаточный материал. При положительной оценке Государственная экзаменационная комиссия принимает решение о присвоении обучающемуся квалификации (степени) с выдачей диплома об окончании ПГНИУ. Организация проведения государственной итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется локальным нормативным актом ПГНИУ.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ВКР)

8.1. Паспорт фонда оценочных средств по ГИА (ВКР)

Уровень сформированности компетенций выпускника определяется комплексно на основе следующих компонентов государственной итоговой аттестации: отзыва руководителя ВКР, качества выполненной работы, защиты ВКР, а также на основании результатов промежуточной аттестации. Степень сформированности отдельных компетенций выпускника и уровень их освоения определяется в период государственной итоговой аттестации, в различных её компонентах.

Таблица 4

Компетенции ВКР и компоненты их оценки в период государственной итоговой аттестации

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Элемент, в котором определяется (фиксируется) оценка уровня сформированности компетенции</i>
ОК.1	Владеть культурой мышления, способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции, способность воспринимать, критически оценивать и обобщать новые знания	Отзыв руководителя
ОК.3	Способность работать самостоятельно и в коллективе, уметь находить и принимать организационно-управленческие решения, оценивать их эффективность	Отзыв руководителя
ОК.4	Критически анализировать и оценивать свой профессиональный и социальный опыт, при необходимости готовность изменить профиль своей профессиональной деятельности, демонстрировать готовность к саморазвитию и самосовершенствованию, повышению профессионального уровня и мастерства	Отзыв руководителя
ОК.8	Владеть базовой лексикой и грамматикой одного из иностранных языков, основами	Отзыв руководителя

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Элемент, в котором определяется (фиксируется) оценка уровня сформированности компетенции</i>
	разговорной речи; способность читать тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передавать их содержание на русском и иностранном языках	Защита ВКР
ОК.9	Владеть базовыми знаниями в области информатики, навыками использования программных средств и работы в компьютерных сетях, способность приобретать новые знания, используя современные информационные технологии	Отзыв руководителя Защита ВКР
ОК.10	Понимать сущность и значение информации в развитии современного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны	Отзыв руководителя
ОК.12	Понимать и стремиться соблюдать нормы здорового образа жизни, владеть средствами самостоятельного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья	Отзыв руководителя
ОК.14	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Отзыв руководителя
ОПК.1	Владеть базовыми знаниями в области математики, способность применять в профессиональной деятельности	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР
ОПК.2	Владеть базовыми знаниями в области естественных наук, способность применять в профессиональной деятельности	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР
ОПК.3	Понимать закономерности развития экономической (хозяйственной) системы общества, ориентироваться на них в профессиональной деятельности	Текст ВКР Защита ВКР
ОПК.4	Способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей	Отзыв руководителя Текст ВКР
ОПК.5	Способность к оформлению и представлению результатов научных и прикладных исследований в письменной и устной формах с использованием информационных	Текст ВКР Защита ВКР

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Элемент, в котором определяется (фиксируется) оценка уровня сформированности компетенции</i>
	технологий	
ОПК.6	Готовность к применению основных методов проектирования в профессиональной деятельности	Текст ВКР Защита ВКР
ОПК.7	Способность применять основные теории лидерства, стимулирования и мотивации для решения управленческих задач с использованием современных технологий управления персоналом	Отзыв руководителя Текст ВКР
ОПК.8	Способность работать в информационных системах организации	Отзыв руководителя
ОПК.9	Знание основных видов и систем учета хозяйственных операций, методики составления бухгалтерской отчетности	Отзыв руководителя
ОПК.11	Способность 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 профессиональной деятельности	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР
ОПК.12	Готовность к участию в проведении научных исследований	Отзыв руководителя Текст ВКР
ОПК.16	Готовность разрабатывать технологии процессов сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.1	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере обслуживания	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.2	Способность использовать методы мониторинга потребительского спроса	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.3	Готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.4	Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию, изучать отечественный и зарубежный опыт в профессиональной	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание формируемой компетенции</i>	<i>Элемент, в котором определяется (фиксируется) оценка уровня сформированности компетенции</i>
	деятельности	
ПК.5	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.6	Умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия сферы обслуживания	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.7	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.9	Знание методов и приемов продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.10	Готовность к обоснованию и разработке современных технологий сервиса, выбору ресурсов и средств для их реализации	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР
ПК.11	Готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме	Отзыв руководителя Текст ВКР
ПК.12	Готовность к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями потребителя и на основе новейших современных технологий	Текст ВКР Защита ВКР
ПК.13	Готовность к осуществлению контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов используемых ресурсов	Текст ВКР
ПК.17	Готов к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Текст ВКР Защита ВКР
ПК.18	Способность к разъяснению особенностей межличностного общения, распространению знаний о культурных традициях разных народов	Отзыв руководителя Текст ВКР Защита ВКР

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

Примерные темы ВКР:

1. Специфика сервисной деятельности спорткомплекса (на примере, СК «Олимпия»)
2. Организация выставочной деятельности на примере тура на чемпионат Европы
3. Инновации в общественном питании: тенденции и возможности внедрения в г. Перми
4. Специфика тренинговых программ для работников СКС (на примере тренинга в театральной студии)
5. Маркетинговые коммуникации гостиничных предприятий города Перми
6. Игровой стрелковый клуб: идея создания и продвижения организации
7. Концепция фирменного стиля гостиничного предприятия города Перми
8. Концепция разработки клининговой компании в г. Перми
9. Проектирование культурно-массового мероприятия (на примере спортивного турнира)
10. Лечебно-оздоровительные услуги: состояние и перспективы развития
11. Концепция открытия и специфика обслуживания в ресторане азиатской кухни в г. Перми
12. Кемпинг на воде: разработка подходов к проектированию
13. Ресторанное выездное обслуживание: организация и технология
14. Развитие пляжной рекреации и сервиса в регионах России
15. Анализ сервиса и разработка рекомендаций для туроператоров активного туризма в Пермском крае
16. Планирование городского рекреационного пространства (на примере пляжных зон г. Перми)
17. Масштабный ресторан: особенности организации и обслуживания клиентов
18. Инновации в ресторанном бизнесе
19. Кафе национальной кухни: специфика сервиса
20. Учебные гостиницы как формы малых отелей: создание и организация в г.Перми
21. Формирование имиджа спортивной организации на примере профессионального баскетбольного клуба «ПАРМА»
22. Управление поведением потребителей сервисной организации (на фитнес-клуба г. Пермь)
23. Организация работы персонала контактной зоны (на примере компании Indetex)
24. Программа лояльности в индустрии гостеприимства: формирование и развитие
25. Качество ресторанных услуг как объект управления «Healthy food» как тенденция развития ресторанного бизнеса
26. Гостиничный сервис: особенности во время крупных чемпионатов по футболу
27. Продвижение предприятия общепита через социальные сети
28. Качество гостиничных услуг: проблемы и пути их решения (на примере Отеля «Нью Стар» г. Пермь)
29. Индивидуальные средства размещения: характеристика и особенности использования в туризме.

Примерные вопросы, задаваемые при публичной защите ВКР:

1. Сформулируйте актуальность ВКР;
2. Сформулируйте цель ВКР;

3. Сформулируйте задачи проведенного исследования;
4. Определите степень разработанности проблемы;
5. Сравните созданный сервисный продукт с существующим на рынке;
6. Охарактеризуйте сервисную составляющую вашего проекта;
7. Перечислите основные этапы разработки сервисного продукта;
8. Назовите специализированные информационные системы, которые Вы применяли в процессе исследования и проработки сервисного предприятия;
9. Сформулируйте выводы по полученным результатам исследования;
10. Перечислите рекомендации по практической реализации полученных результатов.

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие формирование компетенций

8.3.1. Общие положения

Оценочные средства для государственной итоговой аттестации выпускников включают показатели и критерии оценки результата выполнения и защиты выпускной квалификационной работы. Показатели оценки результата представляют собой формализованное описание оцениваемых основных параметров процесса или результата деятельности аттестуемого, как составляющих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций СУОС. Показатели оценки результатов отражают комплексный результат деятельности. Оценочные средства для государственной итоговой аттестации обеспечивают поэтапную и интегральную оценку компетенций выпускников. Достижение показателей оценки результатов выполнения и защиты ВКР оценивается государственной экзаменационной комиссией, учитывая актуальность выбранной темы, практическую значимость, исполнительский уровень, а также методическое и информационное обеспечение. Критерии оценки результатов выполнения и защиты ВКР однозначны и логичны. Разработанные задания на ВКР, основные показатели оценки результатов выполнения и защиты ВКР и критерии оценивания (оценочные средства ГИА) проходят предварительную экспертизу на соответствие требованиям СУОС и утверждаются на заседании выпускающей кафедры. Оценка компетенций выпускников проводится государственной экзаменационной комиссией поэтапно с учетом оценок: общих, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников, продемонстрированных при защите ВКР с учетом результатов промежуточной аттестации по учебным дисциплинам. Критерии оценки выпускной квалификационной работы:

- понимает актуальность и значимость выбранной темы;
- осуществляет поиск и использует информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач;
- устанавливает связь между теоретическими и практическими результатами и их соответствие с целями, задачами исследования;
- умеет структурировать знания, решать сложные практические задачи;
- обобщает результаты исследования, делает выводы;
- логично выстраивает защиту, аргументирует ответы на вопросы;
- защищает собственную профессиональную позицию;
- осуществляет самооценку деятельности и результатов (осознание и обобщение собственного уровня профессионального развития);
- предъявляет работу, оформленную в соответствии с основными требованиями нормоконтроля;

– сопровождает защиту качественной электронной презентацией, соответствующей структуре и содержанию ВКР.

8.3.2. Оценки уровня освоения компетенций на основе отзыва руководителя

До защиты руководитель ВКР оформляет отзыв, в котором указываются личные качества обучающегося, его знания и способности, которые он проявил в ходе выполнения ВКР. Кроме того, руководитель должен оценить выполненную обучающимся работу по соответствующим критериям оценки, представленным в таблице.

Таблица 5

Критерии оценки уровня освоения компетенций на основе отзыва руководителя

Оцениваемые компетенции	Показатели, оцениваемые руководителем	5	4	3	2
ПК.18; ПК.11; ПК.10; ПК.9; ПК.7; ПК.6; ПК.5; ПК.4; ПК.3; ПК.2; ПК.1 ОПК.12; ОПК.2; ОПК.4; ОПК.7; ОПК.8; ОПК.9; ОПК.11; ОПК.12; ОПК.16; ОК.14; ОК.12; ОК.10 ОК.9; ОК.8 ОК.4 ОК.3; ОК.1	уровень освоения	повышенный	базовый	пороговый	недостаточный

Итоговая оценка рассчитывается как средний балл из суммы всех положительных полученных оценок. Оценка «неудовлетворительно», если получено по критериям более одной неудовлетворительной оценки.

* Оценка «отлично» выставляется, если по всем критериям получены оценки «отлично», не более одного критерия «хорошо». Оценка «хорошо» выставляется, если по всем критериям получены оценки «хорошо» и «отлично» не более одного критерия «удовлетворительно». Оценка «удовлетворительно» выставляется, если по всем критериям оценки положительные, не более одного критерия «неудовлетворительно». Оценка «неудовлетворительно», если получено по критериям более одной неудовлетворительной оценки.

8.3.3. Оценки уровня освоения компетенций на основе содержания ВКР и процедуры защиты

На защите члены экзаменационной комиссии оценивают выполненную обучающимся ВКР по содержательной части в соответствии с критериями, представленными в таблице. При этом учитывается качество доклада и иллюстрационного материала.

Таблица 6

Критерии оценки уровня освоения компетенций на основе выполненной ВКР ее защиты, оформления и презентации

<i>Критерии</i>	<i>Оцениваемые компетенции</i>	<i>5 повышенный</i>	<i>4 базовый</i>	<i>3 пороговый</i>	<i>2 недостаточный</i>
Актуальность темы ВКР	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-11, ОПК-12, ОПК-16 ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-17, ПК-18.	Обоснована актуальность проблемы и темы ВКР, её практическая значимость.	В основном определена актуальность проблемы, практическая значимость темы ВКР	Не обоснована актуальность проблемы и значимость темы ВКР	Не обоснована актуальность темы ВКР
Разработка методологического аппарата ВКР		Определены и обоснованы объект, предмет, цель, задачи, методы исследования	Определён и в основном обоснован методологический аппарат исследования	Имеются рассогласования в методологическом аппарате исследования	Не соотносятся объект и предмет, цели и задачи, цели и методы ВКР
Оформление библиографического списка		Выдержаны требования ГОСТа к объёму и оформлению источников	Имеются отдельные нарушения в оформлении, список в основном соответствует теме	Имеются нарушения в оформлении списка, отбор источников недостаточно обоснован.	Список литературы свидетельствует о слабой изученности проблемы
Структура работы		Структура ВКР соответствует целям и задачам, содержание соответствует названию разделов, части работы соразмерны	Структура ВКР соответствует целям и задачам, имеются незначительные рассогласования содержания и названия разделов, некоторая несоразмерность частей работы	Имеется ряд нарушений в выборе структуры ВКР	Структура работы не обоснована
Оформление выводов и заключения		Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы. В заключении указаны возможности внедрения результатов исследования и дальнейшей перспективы работы над темой.	Выводы и заключение в целом обоснованы. Содержание работы допускает дополнительные выводы.	Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность	Выводы и заключение не обоснованы.
Обоснованность практической части и результаты ее проведения		Определены и обоснованы методы, объект исследования в соответствии с целями ВКР.	Определены и в основном обоснованы методы, объект исследования.	Методы исследования недостаточны или частично обоснованы, объект исследования соответствует	Методы, объект исследования не соответствуют задачам исследования. Анализ опытно-практической работы

<i>Критерии</i>	<i>Оцениваемые компетенции</i>	<i>5 повышенный</i>	<i>4 базовый</i>	<i>3 пороговый</i>	<i>2 недостаточный</i>
				целям. Затрудняется интерпретировать результаты практической части.	отсутствует.
Объём работы		55-60 страниц компьютерного текста, выдержано соотношение частей работы по объёму	Работа превышает рекомендуемый объём, теоретическая часть превышает по объёму практическую	Работа меньше рекомендованного объёма, как в теоретической, так и в практической части.	Работа не соответствует требованиям по объёму
Оформление работы		Ссылки, графики, таблицы, заголовки, оглавление оформлены безупречно	Имеются отдельные нарушения в оформлении	Имеется ряд нарушений в оформлении ВКР	Работа содержит оформительские пунктуационные ошибки.
Уровень защиты ВКР	ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-11, ПК-4, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-17, ПК-18.	Студент раскрыл суть своей работы, точно ответил на вопросы, продемонстрировал умение отстаивать свою позицию, признавать возможные недочёты.	В целом раскрыта суть работы, даны точные ответы на вопросы, отчасти студент испытывает затруднение в ведении профессионального диалога	Суть работы раскрыта частично, ответы на вопросы недостаточно убедительны.	Суть работы студентом осознана недостаточно, студент слабо ориентируется в содержании ВКР.

Итоговая оценка рассчитывается как средний балл из суммы всех полученных оценок.
Образец оценочного листа членов ГЭК в прил. 2.

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

9.1. Основная литература

1. Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие/Руденко Л. Л.- Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018, ISBN 978-5-394-01679-0.-208. <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
2. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение/Г. А. Аванесова.- Москва: Аспект Пресс, 2006, ISBN 5-7567-0413-2.-320.
3. Мальшина Н. А. Сервисология. Потребности человека: Учебное пособие для бакалавров/Мальшина Н. А.-Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017, ISBN 978-5-394-02854-0.-144. <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
4. Удальцова М. В., Наумова Е. В. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям сервиса/М. В. Удальцова, Е. В. Наумова.-Москва: О
5. Буйленко В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: Учебное пособие/Буйленко В. Ф.-Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012.-146. <http://www.iprbookshop.ru/9585>
6. Черевичко Т. В. Экономика туризма: Учебное пособие/Черевичко Т. В.- Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018, ISBN 978-5-394-01491-8.-264. <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>
7. Орел Ю. В. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Орел Ю. В.- Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017.-117. <http://www.iprbookshop.ru/76049.html>
8. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание): Учебное пособие/М. В. Виноградова, З. И. Панина.- Москва: Дашков и К, 2014, ISBN 978-5-394-02351-4.-446. <http://www.iprbookshop.ru/24799.html>
9. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2019. — 250 с. — 978-5-394-03140-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html> <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>
10. Харитонова Н. В. Экономика и предпринимательство в туризме: учебное пособие для студентов географического факультета, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров "Туризм" и "Сервис"/Н. В. Харитонова.-Пермь, 2013, ISBN 978-5-7944-2082-1.-199.-Библиогр.: с. 197-198 и в конце глав
11. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов/Н. А. Зайцева.-Москва: Академия, 2008, ISBN 978-5-7695-5168-0.-240.-Библиогр.: с. 231-232
12. Феденева И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата: Учебное пособие/Комарова Л. К., Феденева И. Н., Нехорошков В. П. ; Отв. ред. Нехорошков В. П.-М: Издательство Юрайт, 2018, ISBN 978-5-534-06479-7.-205. <https://elis.psu.ru/node/557891>

9.2. Дополнительная литература

1. Манюхин И. С. Сервисная деятельность: Конспект лекций/Манюхин И. С.- Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014, ISBN 978-5-9585-0584-5.-64. <http://www.iprbookshop.ru/29794>
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов/Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; ред. Ж. А. Романович.-М.: Дашков и К, 2006, ISBN 5-91131-030-9.-268.
3. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие/М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов.-Ростов-на-Дону: Феникс, 2008, ISBN 978-5-222-13641-6.-445.-Библиогр.: с. 440-442
4. Туристско-рекреационное проектирование: Методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм»/сост. И. М. Кучеренко.- Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.-43. <http://www.iprbookshop.ru/75094.html>
5. Турчаева И. Н. Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски: Учебное пособие/Турчаева И. Н.-Саратов: Вузовское образование, 2018, ISBN 978-5-4487-0319-5.-248. <http://www.iprbookshop.ru/77575.html>
6. Голова О. Б. Менеджмент туризма: практический курс: учебно-методическое пособие/О. Б. Голова.- Москва: Финансы и статистика, 2007, ISBN 978-5-279-02886-3.-224.-Библиогр.: с. 220-222
7. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов/Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз ; пер. В. Н. Егоров.-Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005, ISBN 0-13-080795-8.- 1063.
8. Буркацкая И. Л. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов специальности "Социально-культурный сервис и туризм"/И. Л. Буркацкая.-Пермь, 2009, ISBN 978-5-7944-1168-3.-157.-Библиогр.: с. 154-155

9.3. Источники сети Интернет

1. <http://www.service-first.ru/> Нюансы сервисной деятельности
2. <https://srviso.ru/ocenka/> Сервисная оценка
3. www.hrsinternational.com IT решения для индустрии гостеприимства
4. <http://marketing.rbc.ru/research/562949975048126.shtml> 1. Российский рынок общественного питания // РБК.
5. <http://prohotelia.com/2019/02/hospitality-trends-2019/> 2. Тренды в индустрии гостеприимства на 2019 год и ближайшее будущее. Исследования и статистика. <http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. <https://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму
7. <http://marketing.rbc.ru/research/562949975048126.shtml> Российский рынок общественного питания // РБК.
8. <https://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму
9. <http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «Консультант Плюс»
10. <http://prohotelia.com/2019/02/hospitality-trends-2019/> Тренды в индустрии гостеприимства на 2019 год и ближайшее будущее. Исследования и статистика.
11. <https://www.gost.ru/portal/gost/> Сайт Росстандарта

9.4. Электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- научная электронная библиотека eLibrary. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru> (доступ с любого компьютера, подключенного к интернету);
- электронно-библиотечная система Znanium. – Режим доступа: <http://znanium.com> (доступ по логину и паролю с любого компьютера, подключенного к интернету);
- Единая межведомственная информационно-статистическая система (доступ <https://www.fedstat.ru>)
- электронная информационно-образовательная среда (ЕТИС ПГНИУ).

ОТЗЫВ

научного руководителя о работе студента 4 курса очной формы обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис ФИО студента в период подготовки ВКР на тему «...»

1. Уровень освоения студентом компетенций, формируемых подготовкой ВКР:

Компетенции	Уровень освоения			
	Повышенный	Базовый	Пороговый	Недостаточный
ОК.1 Владеет культурой мышления, использует основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции, способен воспринимать, критически оценивать и обобщать новые знания				
ОК.3 Работает самостоятельно и в коллективе, умеет находить и принимать организационно-управленческие решения, оценивать их эффективность				
ОК. 4 Анализирует и оценивает свой профессиональный и социальный опыт, демонстрирует готовность к саморазвитию и самосовершенствованию, повышению профессионального уровня и мастерства				
ОК. 8 Владеет базовой лексикой и грамматикой одного из иностранных языков, основами разговорной речи; читает тексты на общеобразовательные и профессиональные темы, передает их содержание на русском и иностранном языках				
ОК. 9 Владеет базовыми знаниями в области информатики, навыками использования программных средств и работы в компьютерных сетях, использует современные информационные технологии для приобретения знаний				
ОК. 10 Понимает сущность и значение информации в развитии современного общества, соблюдает основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны				
ОК. 12 Понимает и стремится соблюдать нормы здорового образа жизни, владеет средствами самостоятельного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья				
ОК.14 Использует основы экономических знаний в различных сферах деятельности				
ОПК.1 Владеет базовыми знаниями в области математики, применяет их в профессиональной деятельности				
ОПК.2 Владеет базовыми знаниями в области естественных наук, применяет их в профессиональной деятельности				
ОПК.4 Находит и обрабатывает информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей				
ОПК.7 Применяет основные теории лидерства, стимулирования и мотивации для решения управленческих задач с использованием современных технологий управления персоналом				
ОПК.8 Работает в информационных системах организации				
ОПК.9 Знает основные виды и системы учета хозяйственных операций, методики составления бухгалтерской отчетности				
ОПК.11 Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использует различные источники информации по объекту профессиональной деятельности				
ОПК.12 Участвует в проведении научных исследований				
ОПК.16 Разрабатывает технологии процессов сервиса, развивает системы				

Компетенции	Уровень освоения			
	Повышенный	Базовый	Пороговый	Недостаточный
клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ПК.1 Выполнению инновационные проекты в сфере обслуживания				
ПК.2 Использовать методы мониторинга потребительского спроса				
ПК.3 Применяет информационные технологии в профессиональной деятельности				
ПК.4 Находит, анализирует и обрабатывает научно-техническую информацию, изучает отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности				
ПК.5 Участвует в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов				
ПК.6 Рассчитывает и оценивает затраты по организации деятельности предприятия сферы обслуживания				
ПК.7 Планирует направления производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства				
ПК.9 Знает методы и приемы продвижения туристских, экскурсионных продуктов и сервисных услуг				
ПК.10 Обосновывает и разрабатывает современные технологии сервиса, выбирает ресурсы и средства для их реализации				
ПК.11 Разрабатывает и использует нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме				
ПК.18 Разъясняет особенности межличностного общения, демонстрирует знания о культурных традициях				

2. Соответствие выполнения ВКР Техническому заданию (Графику): *соответствует (полностью, в целом, частично) / не соответствует*

3. Соответствие ВКР требованиям к содержанию, предъявляемым на кафедре туризма: *соответствует (полностью, в целом, частично) / не соответствует*

4. Соответствие ВКР требованиям по оформлению, предъявляемым на кафедре туризма: *соответствует (полностью, в целом, частично) / не соответствует*

5. Данные системы "Антиплагиат ВУЗ": ____% оригинального текста ВКР.

6. *Другие сведения, характеризующие работу студента над ВКР и освоение компетенций. Данный пункт заполняется на усмотрение руководителя. Если характеристики нет, то п.6 следует удалить.*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: бакалаврская работа студента *ФИО* на тему «...» *соответствует (полностью, в целом, частично) / не соответствует* требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам уровня подготовки «бакалавр».

Научный руководитель,
ученая степень, должность

_____ / _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
студента 4 курса очной формы обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис
кафедры туризма географического факультета
ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ЧЛЕНА ГЭК ПО 5-БАЛЛЬНОЙ СИСТЕМЕ

№ п.п	Ф.И.О. студента	Название работы	Актуальность темы ВКР	Разработка методологического аппарата ВКР	Оформление библиографического списка	Структура работы	Уровень наличия материала, подготовленного к практическому использованию	Оформление выводов и заключения	Обоснованность практической части и результаты ее проведения	Объём работы	Оформление работы	Уровень защиты ВКР	Примечание (рекоменд. ГЭК к публикации, внедрению и пр.)	Оценка
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														
7.														
8.														
9.														
10.														

Член ГЭК _____ / _____

(подпись)

(ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

ПРОТОКОЛ
оценки ответа на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
студента 4 курса очной формы обучения

№	ФИО студента	№ билета	Оценка за первый вопрос	Оценка за второй вопрос	Оценка за третий вопрос	Характеристика ответов на вопросы	Мнение о выявленном уровне подготовленности	Итоговая оценка
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								

Член ЭК _____ / _____

(подпись)

(ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.