

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО

решением ученого совета

Университета

протокол № 6

от «30» июня 2020 г.

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации выпускников

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Социально-культурный сервис и туризм

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

2020г.

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

1. Общие положения

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) - по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным Министерством образования и науки РФ от 20 октября 2015 г. № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)» и основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП), разработанной учебным подразделением Института географии, кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

Ученый совет Института географии (с участием членов ГЭК) при разработке программы ГИА утверждает перечень дисциплин и разделов дисциплин, выносимых на государственный экзамен, а также темы выпускных квалификационных работ (ВКР).

Подготовка ВКР может состоять из нескольких этапов:

- выбор темы и обоснование ее актуальности;
- составление библиографии, ознакомление с законодательными актами, нормативными документами и другими источниками, относящимися к теме работы (исследования);
- сбор фактического материала в статистических органах, на предприятиях различных форм собственности, в рыночных структурах и других организациях;
- обработка и анализ полученной информации с применением современных методов;
- формулировка выводов и выработка рекомендаций;
- оформление ВКР в соответствии с установленными требованиями.

1.1. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки

43.03.01 Сервис включает:

- а) государственный экзамен;
- б) защиту выпускной квалификационной работы.

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

1.2.1. Виды профессиональной деятельности выпускников.

Основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности:

- а) Организационно-управленческая;
- б) научно-исследовательская;
- с) сервисная.

1.2.2. Задачи профессиональной деятельности

Организационно-управленческая деятельность:

участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

Научно-исследовательская деятельность:

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
участие в исследованиях потребительского спроса;
мониторинг потребностей;
участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

Сервисная деятельность:

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.2.3. Требования к результатам освоения образовательной программы

1.2.3.1. Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

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

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

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

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

-способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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

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

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

1.2.3.2. Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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

-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

-готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

1.2.3.3. Выпускник должен обладать следующими профессионально специализированными компетенциями:

1. Организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

2. Научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

3. Сервисная деятельность:

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию
 вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров
 технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе государственного экзамена

В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником
 следующих компетенций:

Коды компетенций	Название компетенции
ОК - общекультурные компетенции	
ОК-1	-способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
ОК-2	-способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	-способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	-способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	-способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОК-7	-способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
ОК-8	-готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК – общепрофессиональные компетенции	
ОПК-1	-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	-готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК – профессиональные компетенции	
ПК-1	-готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	-готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
ПК-4	-готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
ПК-5	-готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Коды компетенций	Название компетенции
ПК-8	-способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
ПК-9	-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
ПК-10	-готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
ПК-11	-готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	-готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

2.1. Перечень основных учебных модулей (дисциплин) ОП или их разделов и вопросов, выносимых для проверки на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Дисциплина 1. Сервисология.

1. Сервисология как новая наука. Предпосылки ее возникновения. Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе
2. Понятийный аппарат: «сервис», «обслуживание», «услуги». Развитие сервисологии в России.
3. Перспективы исследований общественных процессов в обслуживании населения. Общество: характеристики процесса «сервисизация».
4. Социоприродная целостность человека как основа индивидуального обслуживания. Взаимосвязь ценностей и социального поведения.
5. Потребности человека. Подходы к изучению потребностей. Развитие человека и его потребностей.
6. Поведение человека в обслуживании. Мотивация индивидуального потребления. Модели поведения потребителя.
7. Система сервисного обслуживания и ее аспекты. Взаимосвязь потребителя и производителя услуги.
8. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Результаты трансформации сферы услуг российского общества: исторические аспекты
9. Особенности функционирования сферы услуг. Структура потребления платных услуг.
10. Характеристика сервиса как сферы услуг. Сервис как результат трансформации сферы услуг в контексте российского общества.

Дисциплина 2. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.
5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 3. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Системы бронирования и резервирования в туристской индустрии. Преимущества использования GDS и ADS.
2. Российские компьютерные системы бронирования
3. Программное обеспечение для комплексной автоматизации турфирмы

4. Современные автоматизированные системы управления гостиничным делом.
5. Автоматизированная система управления в ресторанном бизнесе
6. Информационно-поисковые системы в индустрии сервиса
7. Возможности использования и методика выбора технологии для работы в индустрии сервиса.
8. Сравнительная характеристика систем автоматизации офиса «МастерТур», «МастерТурагент» и «СамоТур», «СамоТурагент»
9. Сравнительная характеристика автоматизированных систем управления гостиницей: «Русский отель», Hotel-2000, Невский портъе, Shelter
10. Использование информационных систем автоматизации в туристском и гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края

Дисциплина 4. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Характеристика организационных структур в управлении предприятием. Особенности организационных структур в сфере сервиса.
2. Функциональные обязанности и управленческие роли менеджера.
3. Власть, лидерство, авторитет: разновидности, формы. Их использование в управлении предприятиями сервиса.
4. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма..
5. Структура коммуникаций в организации и ее влияние на эффективность управленческого решения.
6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т
7. Управленческая решетка ГРИД
8. Понятие и характеристика стилей руководства
9. Сущность, структура и классификация конфликтов.
10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 5. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Эволюция развития маркетинга. Концепции маркетинга.
2. Маркетинг-микс и маркетинговый контроль: характеристика и особенности в сервисе.
3. Факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Анализ факторов в деятельности предприятия сервиса.
4. Маркетинговые исследования в сфере сервиса.
5. SWOT-анализ как метод маркетингового исследования. Назначение и использование в деятельности организаций.
6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.
7. Рекламная деятельность предприятия сервиса
8. Жизненный цикл услуги сервиса.
9. Понятие и структура цены в маркетинге.
10. Стратегия ценообразования.

Дисциплина 6. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса.

1. Сервисное предприятие в системе рыночных отношений. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
2. Предприятия малого бизнеса и частные предпринимательские структуры как виды организаций.
3. Сущность и функции планирования в условиях рынка.
4. Методы планирования, их классификации.
5. Организация планирования: функции и структура плановых служб на предприятии.
6. Понятие о плановых нормативах и нормах. Классификация и характеристика нормативов и норм. Трудовые нормативы, их виды и назначение.
7. Стратегическое планирование. Планирование производства и реализации продукции и услуг.

8. Социально-трудовое планирование. Планирование издержек производства и цен.
9. Бизнес-планирование, структура, содержание.
10. Оперативное планирование производства услуг.

Дисциплина 7. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика в сфере сервиса: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса
3. Этикет как социальное явление и феномен культуры
4. Этика и этикет в этнокультурных отношениях
5. Этикет делового человека в сфере обслуживания
6. Поведение в общественных местах и культура одежды делового человека в сфере социально-культурного сервиса
7. Культура письменной речи и административный речевой этикет при обслуживании клиентов
8. Речевой этикет в деловом общении в сфере социально-культурного сервиса. Культура устной речи
9. Протокольные аспекты проведения деловых разговоров, переговоров, деловых встреч в сфере сервиса
10. Ведение деловых бесед по телефону в сфере сервиса: особенности, правила ведения

Дисциплина 8. Технологии и организация экскурсионной деятельности.

1. Современная нормативно-правовая документация в технологии и организации экскурсионной деятельности
2. Современное понимание экскурсии. Сущность и признаки экскурсии. Функции экскурсии.
3. Технологические требования к технике проведения экскурсии.
4. Классификация экскурсий по содержанию. Организационные и технологические условия проведения обзорных и тематических экскурсий
5. Основные виды тематических экскурсий, технологические особенности их проведения
6. Показ и рассказ как основные организационные, технологические и методические приемы ведения экскурсии
7. Основные технологические этапы подготовки и проведения экскурсии.
8. Технология использования экскурсионных объектов: понятие экскурсионного объекта, виды экскурсионных объектов
9. Основные и дополнительные услуги на экскурсионном маршруте, технология их предоставления
10. Технология и организация оценки и контроля качества исполнения экскурсионных услуг

Дисциплина 9. Технологии и организация анимационной и выставочной деятельности.

1. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности
2. Сущность анимации в социально-культурном сервисе и туризме
3. Профессиональное мастерство аниматора
4. Анимационные программы, их виды
5. Технологический процесс создания анимационной программы
6. Теоретические аспекты выставочной деятельности
7. Законодательная основа выставочной деятельности
8. Стратегическое планирование в выставочной деятельности
9. Технологии организации выставки
10. Выставочная деятельность в туристском бизнесе

Дисциплина 10. Технологии и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.
2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.
3. Классификация предприятий питания.

4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.
5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.
6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.
7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
8. Организация услуг питания в гостиницах.
9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.
10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 11. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 12. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе.

1. Источники правового регулирования туристической деятельности. Общая характеристика. Специальные нормативно-правовые акты.
2. Правовой статус субъектов туристической деятельности. Турист, его гражданско– правовой статус. Заказчик и потребитель туристских услуг. Туроператоры и турагенты.
3. Договорные отношения между туристскими организациями и туристами. Правовая природа договора оказания туристских услуг. Договор возмездного оказания услуг. Содержание и форма договора.
4. Основания расторжения договора туристских услуг. Существенное изменение обстоятельств. Предоставление недостоверной информации. Наличие в договоре условий, ущемляющих права туриста.
5. Договорные отношения между туроператорами и турагентствами. Договор агентирования. Договор комиссии. Договор франчайзенга.
6. Новеллы законодательства в сфере туризма. Экстренная помощь, обязательная классификация средств размещения и другие изменения и дополнения в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
7. Договоры страхования в сфере туризма. Виды страхования исполнителей услуг. Страхование потребителей услуг.
8. Правовое регулирование в сфере международного туризма. Акты международных туристских организаций. Международные договоры двусторонние и многосторонние.
9. Правовое регулирование сферы туризма на государственном уровне. Национальная туристическая администрация. Федеральные законы. Федеральные целевые программы. Подзаконные акты.
10. Правовое регулирование сферы туризма на региональном и муниципальном уровне. Кластерные программы.

Дисциплина 13. Валеология

- 1) Факторы, влияющие на здоровье человека
- 2) Образ жизни и его влияние на здоровье человека. Компоненты здорового образа жизни.

- 3) Внутренняя среда организма. Гомеостаз.
- 4) Критерии и методы оценки здоровья.
- 5) Иммунитет: формирование и укрепление.
- 6) Теория адаптации. Виды адаптационных реакций
- 7) Физиологические основы закаливания. Виды и правила закаливания.
- 8) Оздоровительное воздействие различных двигательных нагрузок. Фазы физической нагрузки и принципы дозирования.
- 8) Генетические факторы здоровья
- 9) Экологические факторы здоровья

2.2. Критерии выставления оценок на государственном экзамене

В критерии оценки, определяющие уровень и качество подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, его профессиональные компетенции, должны входить:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к результатам освоения ООП;
- уровень освоения выпускником материала, предусмотренного учебными программами дисциплин;
- уровень сформированности компетентностей, позволяющих решать задачи профессиональной деятельности;
- обоснованность, четкость, полнота изложения ответов;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

Критерий оценки

4-балльная шкала (уровень освоения)	Критерии
Отлично	Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
Хорошо	Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
Удовлетворительн о	Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.
Неудовлетворитель но	Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

2.3. Порядок проведения государственного экзамена

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащие два теоретических вопроса и билет с практико-ориентированной задачей, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 1 академического часа, остальные студенты отвечают в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 1 академического часа.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам. Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи

государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

После завершения устного ответа члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут. После завершения ответа обучающегося на все вопросы, председатель ГЭК и члены ГЭК делают отметки в оценочном листе. По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает оценочные листы у председателя ГЭК, всех членов ГЭК и формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене (см. выше).

3. Требования к выпускной квалификационной работе

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Коды компетенций	Название компетенции
ОК - общекультурные компетенции	
ОК-1	-способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
ОК-2	-способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	-способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	-способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	-способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОК-7	-способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
ОК-8	-готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК – общепрофессиональные компетенции	
ОПК-1	-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	-готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК – профессиональные компетенции	
ПК-1	-готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	-готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Коды компетенций	Название компетенции
ПК-3	-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
ПК-4	-готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
ПК-5	-готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.
ПК-8	-способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
ПК-9	-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
ПК-10	-готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
ПК-11	-готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	-готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

3.1. Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию

Структура ВКР и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (ВКР) состоит:

- титульный лист;
- реферат;
- содержание;
- введение;
- основную часть (разделы, подразделы, пункты)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;
- последний лист ВКР.

Реферат представляет собой наиболее краткую и емкую форму представления научных результатов, полученных лично автором.

Реферат должен содержать:

- объект и предмет исследования или разработки;
- цель работы;
- метод исследования и описание аппаратуры;
- полученные результаты научных исследований;
- экономическую эффективность или значимость работы;
- область применения;
- рекомендации по использованию результатов НИР (степень внедрения) и предложения о развитии направления исследований по теме исследования;
- сведения об объеме, количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников.

Рекомендуемый объем реферата – до 1 страницы текста. Также предоставляется реферат на иностранном языке, изучаемом обучающимся.

Содержание, приведенное в начале работы, дает возможность увидеть структуру исследования. Содержание включает в себя заголовки структурных частей ВКР (наименования всех глав и параграфов) с указанием номера страницы, на которой размещается начало материала соответствующей части ВКР.

Во **введении** отражаются:

- обоснование выбора темы исследования, в том числе ее актуальности, научной новизны и/или практической значимости. Раскрывается суть проблемной ситуации, аргументируется необходимость оперативного решения поставленной проблемы для соответствующей отрасли науки или практики. Определяется степень разработанности темы (с обязательным указанием

концептуальности, теоретико-методологических оснований существующих подходов). В зависимости от направления подготовки, типа, особенностей поставленных в работе задач, характеристика степени разработанности темы, обзор и анализ научной литературы может представлять собой отдельную часть введения, либо отдельную главу работы. В работах историографического характера - самостоятельный предмет исследования.

Научная новизна подразумевает новый научный результат, новое решение поставленной проблемы, ожидаемое по завершении исследования. Новизна может выражаться в новом объекте или предмете исследования (он рассматривается впервые), вовлечении в научный оборот нового материала, в иной постановке известных проблем и задач, новом методе решения или в новом применении известного решения или метода, в новых результатах эксперимента, разработке оригинальных моделей и т.п. Практическая значимость исследования, в том числе теоретического, определяется возможностями прикладного использования его результатов (с указанием области применения и оценкой эффективности).

- объект и предмет исследования.

Объектом исследования является та часть реальности (процесс, явление, знание, порождающие проблемную ситуацию), которая изучается и/или преобразуется исследователем. Предмет исследования находится в рамках объекта, это те его стороны и свойства, которые непосредственно рассматриваются в данном исследовании. Предмет исследования чаще всего совпадает с определением его темы или очень близок к нему.

- цель и задачи исследования.

Целью исследования является решение поставленной научной проблемы, получение нового знания о предмете и объекте. Не рекомендуется формулировать цель как «исследование...», «изучение...», подменяя саму цель процессом ее достижения. Наряду с целью может быть сформулирована рабочая гипотеза, предположение о возможном результате исследования, которое предстоит подтвердить или опровергнуть. Задачи исследования определяются поставленной целью (гипотезой) и представляют собой конкретные последовательные этапы (пути и средства) решения проблемы.

- теоретико-методологические основания и методы исследования.

Обосновывается выбор той или иной концепции, теории, принципов, подходов, которыми руководствуется студент. Описывается терминологический аппарат исследования. Определяются и характеризуются конкретные методы решения поставленных задач, методика и техника проведения эксперимента, обработки результатов и т.п. В зависимости от типа исследования (методологическое, эмпирическое) указанные аспекты раскрываются в отдельной главе (главах) ВКР, либо выступают самостоятельным предметом изучения.

- обзор и анализ источников.

Под источниками научного исследования понимается вся совокупность непосредственно используемых в работе материалов, несущих информацию о предмете исследования. К ним могут относиться опубликованные и неопубликованные (архивные) материалы, которые содержатся в официальных документах, проектах, научной и художественной литературе, справочно-информационных, библиографических, статистических изданиях, диссертациях, текстах, рукописях, отчетах о научно-исследовательской работе и опытных разработках и т.п. Особая разновидность источников – кино- и видеофильмы, фонограммы, электронные банки и базы данных, информационно-поисковые системы в интернете (В зависимости от направления ВКР подготовки и дисциплинарного поля исследования источники могут создаваться самим исследователем в процессе работы над темой. Например, данные проведенного социологического или иного опроса; данные, полученные в результате проведения эксперимента и пр.).

В работе дается классификация и краткая характеристика каждого вида источников, указывается их доступность, освоенность и репрезентативность, проводится верификация и обосновывается выбор методов работы с каждым видом источников.

- рамки (границы) исследования.

Указываются допущения и ограничения, определяющие масштаб исследования в целом (по времени, пространству, исходным данным).

- обоснование предложенной структуры работы.

Структура (деление на разделы, главы, наличие приложений) работы должна соответствовать поставленным задачам исследования.

- апробация результатов исследования.

Указывается, на каких научных конференциях, семинарах, круглых столах докладывались результаты исследований, включенные в ВКР. При наличии публикаций, в том числе электронных, приводится их перечень с указанием объема (количества печатных листов) каждой публикации и общего их числа.

В работах прикладного типа апробация полученных результатов обязательна и должна быть подтверждена документально.

Объем введения 2–4 страницы.

Основная часть выпускной квалификационной работы состоит из нескольких логически завершенных разделов (глав), которые могут разбиваться на параграфы и пункты. Каждый из разделов (глав) посвящен решению одной из задач, сформулированных во введении, и заканчивается выводами, к которым пришел автор в результате проведенных исследований. Каждая глава является базой для последующей. Количество глав не может быть менее двух. Названия глав должны быть предельно краткими и точно отражать их основное содержание. Название главы не может повторять название ВКР. В начале каждой главы дается общий план последующего изложения с указанием краткого содержания каждого параграфа главы. Последовательность теоретического и экспериментального разделов в основной части выпускной работы не является регламентированной и определяется типом и логикой исследования. В заключительной главе анализируются основные научные результаты, полученные лично автором в процессе исследования (в сопоставлении с результатами других авторов), приводятся разработанные им рекомендации и предложения, опыт и перспективы их практического применения.

Требования к конкретному содержанию основной части ВКР устанавливаются научным руководителем и руководителем программы. Основная часть должна содержать, как правило, три главы с соответствующими параграфами.

В основной части на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специализированной литературы по исследуемой проблеме, а также других материалов, рассматривается теоретическое состояние проблемы, а также анализируется конкретный материал по избранной теме, собранный во время работы над ВКР, дается всесторонняя характеристика объекта исследования, формулируются конкретные практические рекомендации и предложения по совершенствованию исследуемых явлений и процессов сфере туризма и сервиса.

Разделы основной части ВКР содержат характеристику объекта исследования, подробное изложение методов, инструментария и результатов научного исследования. Количество разделов не должно быть менее 3 и более 5. Объем каждого раздела, включая выводы, должен находиться в пределах 25-30 страниц печатного текста. Все материалы, являющиеся вспомогательными для понимания хода исследования и решения научной задачи, выносятся в приложения.

Основная часть пояснительной записки должна содержать:

– обоснование выбора направления исследований, включающее анализ современного состояния проблемы исследования, сравнительную оценку существующих и возможных методов решения поставленных задач, разработку общей методики (алгоритма) проведения исследования;

– обобщение и оценку результатов исследований, включающие оценку полноты решения поставленной задачи, достоверности полученных результатов, их сравнение (в случае необходимости) с аналогичными результатами отечественных и зарубежных исследований, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований, отрицательные результаты, приводящие к необходимости прекращения дальнейших исследований

– материалы теоретических и (или) экспериментальных исследований, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, обоснование и описание используемого методического инструментария, аргументацию необходимости проведения экспериментальных работ;

– критический анализ состояния проблемы, способы решения поставленных задач, их сравнительную оценку, разработку общей методики проведения НИР, анализ и обобщение существующих результатов, патентный анализ разработки (при необходимости);

– результаты выполненных теоретических исследований, методы исследований, методы расчетов;

– оценку полноты решения поставленной задачи, оценку достоверности результатов эксперимента, их сравнение с результатами отечественных и зарубежных работ, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований;

– технико-экономический анализ проектной части работы.

Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме ВКР и полностью раскрывать решение поставленных в ней задач. Раздел должен включать не менее двух подразделов объемом 8-12 страниц каждый, посвященных изложению конкретных логически-завершенных частей проведенного исследования.

Каждый раздел должен заканчиваться выводами, представляющими краткое изложение полученных в разделе результатов исследования. Рекомендуемый объем выводов по разделу – 1,0-1,5 страницы.

Заключение должно содержать:

– краткие выводы по результатам выполненной работы;

– оценку значимости работы и перспективы продолжения исследований;

– предложения по использованию полученных результатов, включая внедрение, оценку технико-экономической эффективности внедрения.

Если определить технико-экономическую эффективность невозможно, необходимо указать народнохозяйственную, научную, социальную ценность результатов работы. Заключение не должно повторять введение. Объем заключения 1–2 страницы.

Список использованных источников должен содержать полный перечень всех источников, на которые имеются ссылки в тексте пояснительной записки, в той последовательности, в которой эти ссылки появляются. Номер источника заключают в квадратные скобки. Список использованных источников помещают в конце пояснительной записки перед приложениями. Документы в списке нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа.

В **Приложение** следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты информации по работе. Это могут быть громоздкие таблицы, диаграммы, описания методик расчета, дополнительный материал, иллюстрирующий текст основной части. Такой материал, помещенный непосредственно в тексте, может затруднить его чтение.

Задание на выполнение ВКР помещается после приложений.

После согласования окончательного варианта ВКР с руководителем, работу, аккуратно и четко распечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

Последний лист ВКР оформляется по форме, приведенной в Приложении. В папке или обложке, содержащей ВКР, не должно быть чистых листов бумаги.

3.2. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР

1. Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по
2. Анализ маркетинговой деятельности в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы «Барнаул»)
3. Анализ маркетинговой деятельности в ресторане «Барнаул»
4. Анализ предоставления услуг питания на некоторых гостиничных предприятиях
5. Анализ сервисных процессов в гостиничном деле
6. Анализ стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе
7. Бизнес-план создания национального ресторана
8. Виды рекламы и успешные маркетинговые технологии в сервисе
9. Возможности применения кейтеринговых служб в туристских мероприятиях
10. ее совершенствованию на предприятии
11. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного предприятия
12. Инновации как фактор развития санаторно-оздоровительной организации
13. Инновационные сервисные стратегии в формировании туристского продукта
14. Инновационные технологии ресторанного бизнеса
15. Инновационные формы обслуживания в современных музеях
16. Информационное обеспечение системы придорожного сервиса для развития

17. Инфраструктура досуга и развлечений города Бийска и ее использование в туристско-рекреационных целях
18. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма
19. Культура и методы обслуживания на предприятиях питания
20. Маркетинг в сфере предприятий общественного питания
21. Маркетинг услуг санаторно-курортных организаций
22. Оказание услуг в сфере организации и проведения праздников
23. Организация досуга пожилых людей в условиях сельской местности на примере Солонешенского района Алтайского края
24. Организация работы фитнес-клубов в г. Барнауле
25. Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья (на примере Алтайского края)
26. Подход к формированию имиджа Алтайского государственного театра музыкальной комедии
27. Профориентационный потенциал игры в СКД
28. Развитие сферы досуга и развлечений в Алтайском крае для социальных групп населения
29. Развитие сферы досуга и развлечений в Барнауле для социальных групп населения
30. Разработка гастрономического фестиваля как инструмент продвижения услуг ресторанов города Барнаула
31. Разработка сервисного обслуживания в кемпинг-туре выходного дня на примере Косихинского района
32. Роль спортивных мероприятий в развитии спортивно-досугового сектора социокультурной сферы г. Барнаула
33. Рынок event – услуг г. Барнаула: особенности и перспективы развития
34. Совершенствование деятельности предприятия социокультурного сервиса
35. Современные технологии рекламы и продаж услуг в фитнес-клубе
36. туристско-рекреационного комплекса региона Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания клиентов
37. Управление персоналом в ресторанном бизнесе

Тематика ВКР и их руководители определяются кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

При определении тематики учитываются конкретные задачи в данной профессиональной области подготовки. Общий перечень тем ВКР ежегодно обновляется с учетом развития науки техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы, а также с учетом мнения работодателей и утверждения новых профессиональных стандартов, соответствующих профилю ОП.

Темы ВКР утверждаются на ученом совете Института географии и доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

3.3 Порядок выполнения и представления в ГЭК выпускной квалификационной работы

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколько обучающимся, выполняющими ВКР совместно) распоряжением руководителя закрепляется руководитель ВКР из числа преподавателей кафедры и при необходимости консультант (консультанты).

Руководитель ВКР несет полную ответственность за научную самостоятельность и достоверность результатов проведенного исследования.

В ходе выполнения обучающимся ВКР руководитель консультирует его по всем вопросам подготовки ВКР, рассматривает и корректирует план работы над ВКР, дает рекомендации по списку литературы, указывает обучающемуся на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить. Обучающийся периодически информирует руководителя о ходе подготовки ВКР и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

Подготовленная к защите ВКР предоставляется выпускником руководителю, не позднее, чем за 20 дней до защиты в электронном варианте для проверки через систему «Антиплагиат.Вуз» на объем заимствования.

Минимальные требования к оригинальности ВКР при рассмотрении допуска работы к защите – 60%.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР должна быть в обязательном порядке переработана обучающимся (ранее утвержденная тема ВКР сохраняется) и представлена к повторной проверке на плагиат не позднее, чем за 7 календарных дней до защиты ВКР.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР после повторной проверки обучающийся не допускается к защите ВКР.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет в ГЭК письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР, в котором всесторонне характеризует качество ВКР, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на имеющиеся отмеченные ранее недостатки, не устраненные выпускником. В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет в организацию отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР. При этом руководитель не выставляет оценку ВКР, а только рекомендует ее к защите в ГЭК.

На защиту дополнительно могут быть представлены другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность работы (рецензия (при наличии), справка о внедрении результатов ВКР, печатные статьи, макеты и т.п.).

Рецензирование выпускных квалификационных работ по программам бакалавриата является необязательным.

Для проведения рецензирования ВКР указанная работа направляется одному или нескольким рецензентам, которые определяются заведующим выпускающей кафедры из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо Университета. Рецензент проводит анализ ВКР и представляет в ГЭК письменную рецензию на указанную работу.

Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (при наличии) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Полностью законченная и оформленная в надлежащем порядке ВКР (с титульным листом, подписанным выпускником и руководителем ВКР, и последним листом ВКР, отзывом и рецензией (при наличии)) передаются в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР. После согласования окончательного варианта ВКР с руководителем, работу, аккуратно и четко распечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

3.4. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК, на защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (до 15 минут), чтение отзыва и рецензии (при наличии), вопросы председателя, членов комиссии, ответы обучающегося на вопросы председателя, членов комиссии.

Выпускник, получив положительный отзыв о ВКР от руководителя ВКР, рецензию (при наличии), должен подготовить доклад (до 15 минут), в котором четко и кратко излагаются основные положения ВКР, при этом целесообразно пользоваться проектором. Допустимо использовать раздаточный материал для председателя и членов ГЭК.

В докладе должны найти отражение;

- цель и задачи исследования;

- актуальность и практическая ценность;

- основная идея работы и наиболее важные выводы с кратким обоснованием.

По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель, члены комиссии, присутствующие.

После ответов обучающегося на вопросы руководитель ВКР зачитывает отзыв, в котором излагаются особенности данной работы, отношение обучающегося к своим обязанностям в процессе написания ВКР, а также оглашается рецензия (при наличии).

При отсутствии руководителя ВКР отзыв и рецензию (при наличии) зачитываются секретарем ГЭК. Затем предоставляется заключительное слово выпускнику.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на защите ВКР и рецензией (при наличии) и оглашается после завершения работы комиссии ГЭК в день проведения защиты.

3.5 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС) на основе выполнения и защиты квалификационной работы

Критерии оценки

Отлично	<p>Студент самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент твёрдо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций.</p> <p>Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.</p>
Хорошо	<p>Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции.</p> <p>Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.</p>
Удовлетворительно	<p>Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение.</p> <p>Студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.</p> <p>Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.</p>
Неудовлетворительно	<p>Студент не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.</p> <p>До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)</p>

4. Методические рекомендации для выпускников для подготовки к ГИА

4.1. Подготовка к государственному экзамену

Государственный экзамен носит комплексный характер, охватывает широкий спектр фундаментальных и прикладных вопросов направления подготовки 43.03.01 Сервис и ориентирован на выявление целостной системы общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных и др. компетенций в предметной области.

В процессе подготовки вопросов по любому модулю дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. Во-первых, в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. Во-вторых, обозначить базовые понятия и определения. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из представленного списка.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее – предэкзаменационная консультация).

Сроки консультаций определяются заведующим выпускающей кафедры по согласованию с руководителем института географии в соответствии с графиком учебного процесса.

4.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Дисциплина 1. Сервисология.

11. Сервисология как новая наука. Предпосылки ее возникновения. Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе
12. Понятийный аппарат: «сервис», «обслуживание», «услуги». Развитие сервисологии в России.
13. Перспективы исследований общественных процессов в обслуживании населения. Общество: характеристики процесса «сервисизация».
14. Социоприродная целостность человека как основа индивидуального обслуживания. Взаимосвязь ценностей и социального поведения.
15. Потребности человека. Подходы к изучению потребностей. Развитие человека и его потребностей.
16. Поведение человека в обслуживании. Мотивация индивидуального потребления. Модели поведения потребителя.
17. Система сервисного обслуживания и ее аспекты. Взаимосвязь потребителя и производителя услуги.
18. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Результаты трансформации сферы услуг российского общества: исторические аспекты
19. Особенности функционирования сферы услуг. Структура потребления платных услуг.
20. Характеристика сервиса как сферы услуг. Сервис как результат трансформации сферы услуг в контексте российского общества.

Дисциплина 2. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.
5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 3. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

11. Системы бронирования и резервирования в туристской индустрии. Преимущества использования GDS и ADS.
12. Российские компьютерные системы бронирования
13. Программное обеспечение для комплексной автоматизации турфирмы
14. Современные автоматизированные системы управления гостиничным делом.
15. Автоматизированная система управления в ресторанном бизнесе
16. Информационно-поисковые системы в индустрии сервиса
17. Возможности использования и методика выбора технологии для работы в индустрии сервиса.
18. Сравнительная характеристика систем автоматизации офиса «МастерТур», «МастерТурагент» и «СамоТур», «СамоТурагент»
19. Сравнительная характеристика автоматизированных систем управления гостиницей: «Русский отель», Hotel-2000, Невский портъе, Shelter
20. Использование информационных систем автоматизации в туристском и гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края

Дисциплина 4. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Характеристика организационных структур в управлении предприятием. Особенности организационных структур в сфере сервиса.
2. Функциональные обязанности и управленческие роли менеджера.
3. Власть, лидерство, авторитет: разновидности, формы. Их использование в управлении предприятиями сервиса.
4. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма..
5. Структура коммуникаций в организации и ее влияние на эффективность управленческого решения.
6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т
7. Управленческая решетка ГРИД
8. Понятие и характеристика стилей руководства
9. Сущность, структура и классификация конфликтов.
10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 5. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Эволюция развития маркетинга. Концепции маркетинга.
2. Маркетинг-микс и маркетинговый контроль: характеристика и особенности в сервисе.
3. Факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Анализ факторов в деятельности предприятия сервиса.
4. Маркетинговые исследования в сфере сервиса.
5. SWOT-анализ как метод маркетингового исследования. Назначение и использование в деятельности организаций.
6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.
7. Рекламная деятельность предприятия сервиса
8. Жизненный цикл услуги сервиса.
9. Понятие и структура цены в маркетинге.
10. Стратегия ценообразования.

Дисциплина 6. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса.

11. Сервисное предприятие в системе рыночных отношений. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
12. Предприятия малого бизнеса и частные предпринимательские структуры как виды организаций.
13. Сущность и функции планирования в условиях рынка.
14. Методы планирования, их классификации.
15. Организация планирования: функции и структура плановых служб на предприятии.
16. Понятие о плановых нормативах и нормах. Классификация и характеристика нормативов и норм. Трудовые нормативы, их виды и назначение.
17. Стратегическое планирование. Планирование производства и реализации продукции и услуг.
18. Социально-трудовое планирование. Планирование издержек производства и цен.
19. Бизнес-планирование, структура, содержание.
20. Оперативное планирование производства услуг.

Дисциплина 7. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика в сфере сервиса: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса
3. Этикет как социальное явление и феномен культуры
4. Этика и этикет в этнокультурных отношениях
5. Этикет делового человека в сфере обслуживания
6. Поведение в общественных местах и культура одежды делового человека в сфере

социально-культурного сервиса

7. Культура письменной речи и административный речевой этикет при обслуживании клиентов
8. Речевой этикет в деловом общении в сфере социально-культурного сервиса. Культура устной речи
9. Протокольные аспекты проведения деловых разговоров, переговоров, деловых встреч в сфере сервиса
10. Ведение деловых бесед по телефону в сфере сервиса: особенности, правила ведения

Дисциплина 8. Технологии и организация экскурсионной деятельности.

1. Современная нормативно-правовая документация в технологии и организации экскурсионной деятельности
2. Современное понимание экскурсии. Сущность и признаки экскурсии. Функции экскурсии.
3. Технологические требования к технике проведения экскурсии.
4. Классификация экскурсий по содержанию. Организационные и технологические условия проведения обзорных и тематических экскурсий
5. Основные виды тематических экскурсий, технологические особенности их проведения
6. Показ и рассказ как основные организационные, технологические и методические приемы ведения экскурсии
7. Основные технологические этапы подготовки и проведения экскурсии.
8. Технология использования экскурсионных объектов: понятие экскурсионного объекта, виды экскурсионных объектов
9. Основные и дополнительные услуги на экскурсионном маршруте, технология их предоставления
10. Технология и организация оценки и контроля качества исполнения экскурсионных услуг

Дисциплина 9. Технологии и организация анимационной и выставочной деятельности.

1. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности
2. Сущность анимации в социально-культурном сервисе и туризме
3. Профессиональное мастерство аниматора
4. Анимационные программы, их виды
5. Технологический процесс создания анимационной программы
6. Теоретические аспекты выставочной деятельности
7. Законодательная основа выставочной деятельности
8. Стратегическое планирование в выставочной деятельности
9. Технологии организации выставки
10. Выставочная деятельность в туристском бизнесе

Дисциплина 10. Технологии и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.
2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.
3. Классификация предприятий питания.
4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.
5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.
6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.
7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
8. Организация услуг питания в гостиницах.
9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.
10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 11. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 12. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе.

1. Источники правового регулирования туристической деятельности. Общая характеристика. Специальные нормативно-правовые акты.
2. Правовой статус субъектов туристической деятельности. Турист, его гражданско– правовой статус. Заказчик и потребитель туристских услуг. Туроператоры и турагенты.
3. Договорные отношения между туристскими организациями и туристами. Правовая природа договора оказания туристских услуг. Договор возмездного оказания услуг. Содержание и форма договора.
4. Основания расторжения договора туристских услуг. Существенное изменение обстоятельств. Предоставление недостоверной информации. Наличие в договоре условий, ущемляющих права туриста.
5. Договорные отношения между туроператорами и турагентствами. Договор агентирования. Договор комиссии. Договор франчайзенга.
6. Новеллы законодательства в сфере туризма. Экстренная помощь, обязательная классификация средств размещения и другие изменения и дополнения в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
7. Договоры страхования в сфере туризма. Виды страхования исполнителей услуг. Страхование потребителей услуг.
8. Правовое регулирование в сфере международного туризма. Акты международных туристских организаций. Международные договоры двусторонние и многосторонние.
9. Правовое регулирование сферы туризма на государственном уровне. Национальная туристическая администрация. Федеральные законы. Федеральные целевые программы. Подзаконные акты.
10. Правовое регулирование сферы туризма на региональном и муниципальном уровне. Кластерные программы.

Дисциплина 13. Валеология

- 1) Факторы, влияющие на здоровье человека
- 2) Образ жизни и его влияние на здоровье человека. Компоненты здорового образа жизни.
- 3) Внутренняя среда организма. Гомеостаз.
- 4) Критерии и методы оценки здоровья.
- 5) Иммуитет: формирование и укрепление.
- 6) Теория адаптации. Виды адаптационных реакций
- 7) Физиологические основы закаливания. Виды и правила закаливания.
- 8) Оздоровительное воздействие различных двигательных нагрузок. Фазы физической нагрузки и принципы дозирования.
- 8) Генетические факторы здоровья
- 9) Экологические факторы здоровья

4.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

Дисциплина 1. Сервисология.

Основная литература:

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275 - 277 - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

2. О защите прав потребителей (новый). - М.: ИНФРА-М, 2011. - 47 с.: 84x108 1/32. - (Торговля и общественное питание; Вып. 4[106]). (обложка) ISBN 978-5-16-005224-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/328403>

Дополнительная литература:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

Дисциплина 2. Сервисная деятельность.

Основная литература:

1. Праздникова, Н. Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие / АлтГУ ; [авт.-сост. Н. Н. Праздникова]. - Барнаул : Изд-во АлтГУ, 2014. - 149 с. <http://elibrary.asu.ru/handle/asu/2177>

2. Казакевич Т.А. организация и планирование деятельности сервиса: учеб. пособие для вузов. Электронный ресурс. Режим доступа <https://biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1>- заглавие с экрана

Дополнительная литература:

Охотина, Н.М. Сервисология : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 116 с. - Библиогр.: с. 89-91 - ISBN 978-5-8158-1897-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>

Дисциплина 3. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 402 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01695-6. <https://www.biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-400301>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. для вузов/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова.- [2-е изд., стер.].- М. : Академия, 2004.- 240с.- (Высшее профессиональное образование) ISBN 5-7695-1831-6. <https://www.biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-400301>

Дисциплина 4. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. <https://biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-430028>

Дополнительная литература:

1. Одинцов, А. А. Основы менеджмента : учеб. пособие для вузов / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 210 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN

978-5-534-04814-8. <https://biblio-online.ru/book/osnovy-menedzhmenta-437847>

Дисциплина 5. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Беляев В.И. Маркетинговые исследования: сбор данных и производство знаний: учебник Барнаул: [Азбука], 2012

2. Голубков Е. П. МАРКЕТИНГ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ: ПРАКТИЧЕСКИЙ КУРС. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2019 <https://biblio-online.ru/book/4A466F89-7ABF-4428-8F95-DA7FE11EBA7E>

Дополнительная литература

1. Синяева И.М., Жильцова О.Н. МАРКЕТИНГ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/43F94F6D-751E-4C5A-83FB-2DC15CD1AAFE>

Дисциплина 6. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса.

Основная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

2. Савкина Р.В. Планирование на предприятии: учебник / Р.В. Савкина. – Москва: «Дашков и К», 2013. – 320 с. Доступ из ЭБС «Лань»

Дополнительная литература:

1. Бизнес-планирование : учеб. пособие / под. ред. В.З. Черняка, Г.Г. Чараева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 591 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

Дисциплина 7. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

1. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.М. Загорская - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>

Дополнительная литература:

Казанская, К.О. Основы психологии: Конспект лекций : учебное пособие / К.О. Казанская. - Москва : А-Приор, 2010. - 145 с. - (В помощь студенту). - ISBN 978-5-384-00360-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56322>

Дисциплина 8. Технологии и организация экскурсионной деятельности.

Основная литература:

Долженко, Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения : учебное пособие / Г.П. Долженко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет". - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 134 с. - ISBN 978-5-9275-0802-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241052>

Дополнительная литература:

Добрина, Н.А. Экскурсоведение : учебное пособие / Н.А. Добрина. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2013. - 288 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-1118-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363262>

Дисциплина 9. Технологии и организация анимационной и выставочной деятельности.

Основная литература:

1. Скобельцына А.С., Шарухин А.П. Технология и организация экскурсионных услуг / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – М.: Академия, 2013. – 176.

Дополнительная литература

1. Туристские услуги. Туристское обслуживание: сборник нормативно-правовых и информационных материалов : справочное издание / сост. В.С. Сенин, А.Д. Чудновский. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 224 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-279-03302-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=124358>

Дисциплина 10. Технологии и организация деятельности предприятия питания.

Основная литература:

1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г.С. Сологубова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 379с.

2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2014.-416 с.

3. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/ Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр, 2013. – 557с.

Дополнительная литература:

1. Арляпова, Е.В. Технология организации ресторанных услуг / Е.В. Арляпова.- Томск: Изд-во Том. политехн. ун-та, 2011.-189 с.

2. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб пособие / С.И. Главчева, Е.И. Коваленко. – Новосибирск. Изд-во НГТУ, 2011 – 404 с. Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»..

3. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций - <http://elibrary.ru/>

4. Федеральный образовательный портал - <http://www.edu.ru/>

5. Официальный сайт Государственной статистики РФ - www.duma.gov.ru

Дисциплина 11. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

Основная литература:

1. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие ЭБС «Университетская библиотека online», 2009
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920>

2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник ЭБС «Университетская библиотека online», 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

3. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата ЭБС «Юрайт», 2018

Дополнительная литература:

1. Восколович, Нина Александрович Маркетинг туристских услуг: учеб. для вузов-е изд., перераб. и доп.. - М. : ЮНИТИ-[ДАНА], 2009

2. Кузнецов, П.А. Современные технологии коммерческой рекламы : практическое пособие ЭБС «Университетская библиотека online»,
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=345403>

3. Исмаев, Д.К Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебно-практическое пособие ЭБС «Университетская библиотека online», 2005
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63589>

Дисциплина 12. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе.

Основная литература:

Жилинский С. Э. Предпринимательское право (правовая основа предпринимательской

деятельности): учеб. для вузов М.: НОРМА, 2008

сост. Н. И. Волошин Туризм: нормативные правовые акты: Финансы и статистика, 1998

Дополнительная литература

В. Г. Гуляев Организация туристской деятельности: учебное пособие М.: Нолидж, 1996

О защите прав потребителей: закон Рос. Федерации № 2300-I М.: Проспект, 2011

Гражданский кодекс Российской Федерации: [части первая, вторая, третья и четвертая]: по состоянию на 25 сентября 2012 г. М.: [Проспект], 2012

Дисциплина 13. Валеология

Основная литература:

Чуприна, Е.В. Здоровый образ жизни как один из аспектов безопасности жизнедеятельности : учебное пособие / Е.В. Чуприна, М.Н. Закирова ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарский государственный архитектурно-строительный университет». - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2013. - 216 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 987-5-9585-0556-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256099>

Дополнительная литература

Хайретдинова, О.А. Организация досуга туристов : учебное пособие / О.А. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 55 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-745-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445127>

4.4. Подготовка к защите ВКР

4.4.1. Предзащита ВКР.

До официальной защиты в целях предварительной проверки качества ВКР, соответствия требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, выпускающей кафедрой может проводиться предварительное рассмотрение ВКР. Целью проведения предзащиты является оказание помощи обучающемуся в исправлении выявленных ошибок, выяснении спорных моментов, устранении недостатков оформления и т.п. Проведение предзащиты направлено на то, чтобы обучающийся почувствовал уверенность в своей правоте, состоятельность как специалиста, убедился в достаточности собственных знаний и сил для успешной защиты ВКР.

Для проведения предзащиты создаются проблемно-тематические группы из двух-трех специалистов вуза, по научному профилю которых выполнена ВКР.

Дата предзащиты назначается заведующим кафедрой по согласованию с научными руководителями выпускников.

Для повторного предварительного рассмотрения ВКР, получившей отрицательное заключение членов проблемно-тематической группы, может быть созвано внеочередное заседание кафедры.

На предзащите обучающийся должен кратко изложить основные положения ВКР и достигнутые результаты, аргументированно ответить на вопросы. Проблемно-тематическая группа проводит предварительную экспертизу ВКР на предмет ее соответствия предъявляемым требованиям с учетом необходимости внесения композиционных либо редакционно-стилистических, технических, грамматических доработок и прочих поправок.

Итогом предварительного рассмотрения должно стать заключение о готовности студента к официальной защите. Заключение удостоверяется подписью заведующего кафедрой на титульном листе ВКР в отведенном месте.

4.4.2. Подготовка доклада.

Процедура защиты ВКР включает доклад студента по теме выпускной квалификационной работы, на который отводится до 15 минут.

Обучающийся-выпускник под руководством научного руководителя разрабатывает доклад к защите и его краткие тезисы для возможной публикации в открытой печати.

В докладе должны применяться научные термины. Доклад может быть составлен в двух вариантах:

1. Изложение основного содержания каждой главы ВКР. При этом главное внимание должно быть уделено выводам и рекомендациям, разработанным выпускником.

2. Изложение главных проблем проведенного исследования. Этот вариант более трудный, но он предпочтительный, так как акцентирует внимание на узловых моментах проделанной работы.

При разработке доклада целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к докладу. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГЭК, представление темы дипломного проекта. Должно быть проведено обоснование актуальности выбранной темы ВКР, сформулирована основная цель исследования и перечень необходимых для ее решения задач. В докладе следует кратко описать методику изучения проблемы, дать характеристику организации, на примере которой она выполнялся.

В докладе должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа, включая описание структуры, функций и ключевых результатов деятельности организации. В тезисах доклада целесообразно показать перечень «слабых мест» на производстве, наметить пути реформирования системы управления изучаемыми процессами, сформулировать основные рекомендации по проблеме и дать перечень практических мероприятий по развитию производства.

Желательно обосновать количественную оценку расчетных параметров, привести некоторые формулы и условные обозначения, дать характеристики основных терминов и описать экономический или социальный эффект от внедрения разработанных мероприятий на производстве.

По согласованию с научным руководителем дипломник может расширить или сузить предлагаемый набор вопросов, индивидуально расставить акценты на предзащите или защите дипломного проекта.

Студент должен излагать основное содержание ВКР свободно, с отрывом от письменного текста.

Текст доклада должен быть максимально приближен к тексту ВКР, поэтому основу выступления составляют Введение и Заключение, которые используются в выступлении практически полностью.

В докладе должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование при выступлении данных, не имеющих в ВКР, недопустимо.

Примерный регламент доклада на защите ВКР

№ п/п	Разделы доклада	≈ время, мин.
1.	Тема ВКР	0,5
2.	Цель работы, объект, предмет и задачи	0,5
3.	Актуальность исследуемой проблемы	1,5
4.	Краткая характеристика степени разработанности проблемы	1,5
5.	Краткое изложение содержания ВКР	6,0
6.	Основные результаты, полученные в ходе работы	2,5
7.	Рекомендации по направлениям решения исследуемой проблемы и практическому использованию результатов исследования	2,5
	Общее время доклада:	15

Доклад следует начинать с обоснования актуальности темы исследования, его целей и задач, методов исследования.

Основная часть доклада должна содержать: краткую характеристику объекта и предмета исследования, результаты проведенного обучающимся анализа, выявленные проблемы, обоснованные предложения по совершенствованию исследуемой системы и направления, методы, средства реализации этих предложений.

В заключение приводятся выводы по результатам ВКР.

4.4.3. Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) ВКР с помощью пакета Microsoft PowerPoint

По теме ВКР подготавливается презентация (слайды) в программе PowerPoint, раскрывающая основное содержание и тему исследования.

Для презентации 15 минутного доклада разрабатывать не более 10-12 слайдов. В это число входят три обязательных текстовых слайда:

- титульный слайд с названием темы и фамилией автора(ов) и руководителя ВКР;
- слайд с указанием цели и задач;
- слайд по итоговым выводам по ВКР.

Остальные слайды должны схематично раскрывать содержание ВКР, включать минимальный объем поясняющего текста и в наглядной форме представлять основные положения работы. Не допускается использование только текстовых слайдов, за исключением трех выше названных.

Состав и содержание слайдов презентации должны демонстрировать глубину проработки и понимания выбранной темы ВКР, а также навыки владения современными информационными технологиями.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

При разработке оформления можно использовать дизайн шаблонов. Не следует злоупотреблять эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами.

Для составления текста слайдов целесообразно в каждом разделе (главе, параграфе) работы выделить 2-3 проблемы и продумать порядок их наиболее наглядного – через таблицу, схему, график, маркированный список - представления.

Следует избегать перенасыщения слайдов неструктурированным («сплошным») текстом. На слайде максимально допускается 8-10 текстовых строк. Желательно их структурировать: представить в виде маркированного списка, таблиц, блок-схем и др. Следует также избегать другой крайности: увлечения многообразием изобразительных возможностей. Выбирая варианты цветового оформления слайдов, варианты шрифтов, рисунков и др., следует помнить, что главная задача презентации – представить содержание ВКР. Дизайн слайда должен помогать такому представлению, а не становиться самоцелью.

Избираемый шрифт должен быть удобочитаемым на настенном экране. Для заголовков оптимальным является размер шрифта 44-48 пункта, для основного текста – 28-32. Для презентаций ВКР нецелесообразно использовать анимацию, поскольку она требует очень точного расчета времени доклада. Исходя из этих же соображений, целесообразна ручная, а не автоматическая смена слайдов.

В презентации рекомендуется использовать следующие виды диаграмм:

- *процент*, когда необходимо сравнить данные как процентные доли от целого (секторная, круговая диаграмма);
- *доли*, если надо сравнить или ранжировать данные (горизонтальные или вертикальные гистограммы);

- *время*, если необходимо показать изменения за период времени (линейные графики);
- *частота*, если необходимо показать количество предметов в увязке с различными числовыми диапазонами или характеристиками (линейные графики);
- *корреляции*, если необходимо показать взаимосвязь между переменными (линейный график и точечная диаграмма).

В слайдах используются следующие типы заголовков:

- *название предмета*, когда нет необходимости передавать конкретное послание, а нужно только представить информацию;
- *тематический заголовок*, для того, чтобы сообщить членам ГЭК о том, какая информация будет извлечена из представленных данных;
- *заголовок-утверждение*, когда надо изложить вывод, сделанный докладчиком на основании изложенных выше данных.

При оформлении фона слайдов следует избегать темных тонов.

Шаблон оформления слайдов желательно подбирать в соответствии с темой работы и не перегружать дополнительными элементами художественного, но мало информативного характера.

Эффективная подача презентации достигается за счет выполнения четырех общепринятых этапов: планирования, подготовки, практики и презентации. Планирование – определение основных моментов доклада на основе анализа аудитории. Подготовка – формулировка доклада, подготовка структуры и времени показа презентации. Практика – просмотр презентации, репетиция и получение отзывов; пробуждение интереса у аудитории и приобретение уверенности в презентации. Презентация – абсолютное владение данной темой, максимальное привлечение внимания аудитории и донесение до нее важности сообщения.

Обучающийся обязательно должен располагать полным текстом своего доклада.

Необходимо провести репетицию презентации в присутствии зрителей и слушателей, замечания которых следует учесть при подготовке окончательного варианта презентации.

Заведующий кафедрой рекреационной географии
Туризма и регионального маркетинга

 /Редькин А.Г. 28.04.2020

Председатель методической комиссии

 /Козырева Ю.В. 28.04.2020

Руководитель ОПОП

 /Редькин А.Г. 28.04.2020

Согласовано:

Руководитель Института географии

 /Дунец А.Н. 28.04.2020

Представитель работодателей
Директор ООО «Алтай-Парк»

 /Романов Р.Н. 28.04.2020



Заведующему кафедрой

(название кафедры)
обучающегося(ихся)

(Ф.И.О)
группа (ы) _____
Направление подготовки

код, наименование

заявление.

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы _____

Руководитель ВКР _____
(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Подпись обучающегося(ихся) _____

Подпись руководителя ВКР _____

« _____ » _____ 20__ г.

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

« ___ » _____ Г.

(подпись выпускника)

(Ф.И.О.)

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Тема ВКР: _____
 Автор (обучающийся) _____
 Институт _____
 Кафедра _____
 Направление подготовки _____
 Профиль (магистерская программа, специализация) _____
 Руководитель _____
 (Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Оценка соответствия требованиям ФГОС ВО подготовленности автора ВКР

Требования к профессиональной подготовке (компетенции – из ФГОС ВО)	Соответствует	В основном соответствует	Не соответствует
уметь корректно формулировать и ставить задачи (проблемы) своей деятельности при выполнении дипломной работы, анализировать, диагностировать причины появления проблем, их актуальность			
устанавливать приоритеты и методы решения поставленных задач (проблем)			
владеть компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемой в сфере профессиональной деятельности			
уметь рационально планировать время выполнения работы, определять грамотную последовательность и объем операций и решений при выполнении поставленной задачи			
уметь объективно оценивать полученные результаты расчетов, вычислений, используя для сравнения данные других направлений			
уметь анализировать полученные результаты интерпретации данных			
уметь осуществлять деятельность в кооперации с коллегами, находить компромиссы при совместной деятельности			
уметь делать самостоятельные обоснованные и достоверные выводы из проделанной работы			
уметь пользоваться научной литературой профессиональной направленности			

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Заключение _____

Руководитель _____ / _____ / « _____ » _____ 20__ г.
подпись ФИО

РЕЦЕНЗИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Наименование темы ВКР: _____

Автор (обучающийся) _____

Институт _____

Кафедра _____

Направление подготовки _____

Профиль (магистерская программа, специализация) _____

Рецензент _____
(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Оценка выпускной квалификационной работы

№ п/п	Показатели	Оценки				
		5	4	3	2	*
1.	Актуальность тематики работы					
2.	Степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи					
3.	Уровень и корректность использования в работе методов исследований, математического моделирования, расчетов					
4.	Степень комплексности работы, применение в ней знаний и необходимых компетенций					
5.	Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения					
6.	Применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе					
7.	Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов)					
8.	Объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту					
9.	Обоснованность и доказательность выводов работы					
10.	Оригинальность и новизна полученных результатов, научно-исследовательских или производственно-технологических решений					

* не оценивается (трудно оценить)

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Заключение _____

« ____ » _____ 20__ г.

Рецензент _____ / _____ /
подпись / ФИО

МП

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Алтайский государственный университет»
Географический факультет

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления)

Социально-культурный сервис и туризм

(профиль)

Разработчики:

к.и.н., доцент Тяпкина О.А.

к.г.н., доцент Праздникова Н.Н.

Согласовано:

Представитель организации-работодателя:

Президент всероссийской ассоциации парков НП
«САПИР» Романов Роман Николаевич



Барнаул 2020

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

Заключительный этап формирования компетенций, направлен на закрепление ряда полученных в процессе обучения знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Компетенции	Показатели	Оценочное средство
ОК-1: -способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;	Знать: роль науки в современном мире, значение науки в развитии культуры, место науки в туристской деятельности; Уметь: использовать новейшие достижения науки в профессиональной деятельности, применять на практике научные достижения при решении проблем развития профессиональной деятельности; Владеть: современной научной методологией навыками использования результатов культурологических исследований в практической профессиональной деятельности.	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОК-2-способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать: основные экономические законы на базовом, среднем и продвинутом уровнях Уметь: использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на базовом, среднем и продвинутом уровнях Владеть: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на базовом, среднем и продвинутом уровнях	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОК-3: -способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации ; Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; готовностью использовать иностранный язык с целью решения задач межкультурного взаимодействия.	При защите ВКР показывает знание иноязычной лексики/ терминов/ понятий и правильно использует их в речи.
ОК-4: -способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: основные закономерности взаимодействия людей в организации Уметь: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть: способностью работать в коллективе	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОК-5: -способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; Уметь: Использовать знания коммуникативных технологий и техник в профессиональной деятельности; использовать современные технические средства и информационные технологии в коммуникации; собирать и интерпретировать информацию, необходимую для достижения	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК

	<p>коммуникативных целей, в т.ч. переговоров с иностранными партнерами, управления конфликтом;</p> <p>Владеть: современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации;</p>	
<p>ОК-6: -способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Знать: общеправовые нормы в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Уметь: использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Владеть: способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОК-7: -способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ценности физической культуры и спорта; значение физической культуры в жизнедеятельности человека; - факторы, определяющие здоровье человека, понятие здорового образа жизни и его составляющие. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - придерживаться здорового образа жизни; - самостоятельно поддерживать и развивать основные физические качества в процессе занятий физическими упражнениями; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами самостоятельного выбора вида спорта или системы физических упражнений для укрепления здоровья; - средствами и методами воспитания физических (быстрота, сила выносливость, гибкость и ловкость) и волевых (целеустремленность, инициативность, решительность, самостоятельность) качеств, необходимых для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. 	<p>Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОК-8: -готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знать: виды опасностей: природные, антропогенные, техногенные, глобальные. Экологическая, промышленная, производственная безопасности, пожарная, радиационная, транспортная, экономическая, продовольственная и информационная безопасности как компоненты национальной безопасности.</p> <p>Уметь: Анализировать причины проявления опасности, роль человеческого фактора в причинах реализации опасностей, аксиомы безопасности жизнедеятельности.</p> <p>Владеть: Предельно допустимыми уровнями</p>	<p>Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

	опасных и вредных факторов – основными видами и принципами установления. Параметрами, характеристиками основных вредных и опасных факторов среды обитания человека, основных компонентов техносферы и их источников	
ОПК-1-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p>Знать: организационные основы профессиональной деятельности в туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности и туристского продукта особенности организации туристской деятельности в России; требования к информационной безопасности туристской индустрии;</p> <p>Уметь: использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; использовать пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии;</p> <p>Владеть: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.</p>	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОПК-2-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Технологии процесса сервиса - Систему выстраивания клиентских отношений - Основные правила и нормы обслуживания в общественном питании <p>Уметь: -разрабатывать технологии процесса сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> -развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - классифицировать услуги предприятий питания. <p>Владеть: - навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологии процесса сервиса; - навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. 	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОПК-3-готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать: - требования к организации процесса сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание основных законодательных актов, нормативных документов, стандартов, применяемых для регулирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства; - специальные формы организации питания. <p>Уметь: - проводить анализ требований потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс сервиса; - проводить выбор ресурсов. <p>Владеть: - навыками организации процесса</p>	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК

	<p>сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить мониторинг степени удовлетворенности потребителей качеством услуг общественного питания; - применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети. 	
ПК-1 -готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экономические и методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий; - систему плановых нормативов и показателей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать, анализировать, систематизировать и определять значимость экономической информации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -- умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов. 	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
ПК-2 -готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды планирования; - процесс экономической оценки планов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - излагать логически верно, аргументировано и ясно экономическую информацию по своей профессиональной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основным понятийным аппаратом о планировании в сервисе; - методикой расчета экономической эффективности планирования.; 	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
ПК-3 -готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	<p>Знать: - основные теоретические положения, базовые понятия и термины курса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификацию туристских ресурсов - возможности применения картографического метода для целей оценки туристского потенциала территории; - методы оценки туристско-рекреационного потенциала территорий. - основные аспекты охраны туристских ресурсов. <p>Уметь: – работать с различными группами источников – литературой, справочниками, путеводителями, кар-тами, кадастрами, реестрами, стати-стическими данными;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять и оценивать факторы, влияющие на размещение туристских ре-сурсов; 	<p>Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

	<p>– характеризовать и проводить ком-плексную оценку туристских ресур-сов отдельных стран и регионов;</p> <p>– дать характеристику туристско-рекреационных ресурсов отдельных стран и регионов.</p> <p>Владеть: – методами оценки природ-ных ресурсов региона на основании литературы, справочников, путево-ди-телей, карт, кадастров, реестров, ста-тистических данных;</p> <p>- оценки туристского потенциа-ла тер-ритории;</p> <p>– составления кадастра туристских ресурсов.</p>	
ПК-4 -готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание, принципы и этапы анализа потребительского спроса; -основные методы оценки и прогнозирования поведения потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разрабатывать программу изучения потребителей; <p>Владеть: методикой организации мониторинга потребителей услуг</p>	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ПК-5 -готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структуру и классификации потребностей. • динамику становления знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать структуру и классификацию потребностей человека; • применять методические подходы к исследованию человека в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <p>вопросами анализа типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе взаимодействия в сервисной деятельности.</p>	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ПК-8 -способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;	<p>Знать: - требования к организации процесса сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание основных законодательных актов, нормативных документов, стандартов, применяемых для регулирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства; - специальные формы организации питания. <p>Уметь: - проводить анализ требований потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс сервиса; - проводить выбор ресурсов. <p>Владеть: - навыками организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить мониторинг степени 	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК

	<p>удовлетворенности потребителей качеством услуг общественного питания;</p> <p>- применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети.</p>	
<p>ПК-9 -способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сервис как социальную систему и как сферу услуг, сущность и классификацию услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать методики исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере. <p>исследовать влияние социокультурных, экономических, психологических факторов на поведение потребителя в процессе принятия решения</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основами по мотивации потребителя с учетом психологических разновидностей, особенностям обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии. <p>вопросами анализа типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе взаимодействия в сервисной деятельности</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ПК-10 -готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p>	<p>Знать: - сущность процесса диагностики объектов сервиса;</p> <p>- основные положения проведения экспертизы объектов сервиса</p> <p>Уметь: - организовать проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>Владеть: - навыками определения критериев для диагностики объектов сервиса;</p> <p>- составление методики проведения экспертизы объектов сервиса.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ПК-11 -готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Знать:</p> <p>-методологические основы прогнозирования и планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе;</p> <p>- социальную политику государства</p> <p>-конъюнктуру рынка и спроса потребителей</p> <p>Уметь: - разрабатывать план производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей и с учетом социальной политики государства</p> <p>- описать организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах,</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

	<p>барах, кафе, столовых, закусочных, обслуживание приемов и банкетов;</p> <p>- описать специфику современных технологий в области продвижения услуг питания.</p> <p>Владеть: - навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>- использовать современные информационные технологии разработки и предоставления услуги питания</p> <p>- применять современные технологии для формирования услуги питания, соответствующей запросам потребителей</p>	
ПК-12 -готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	<p>Знать: законодательную и нормативно-правовую базу требований к качеству в РФ; общие положения стандартизации и сертификации услуг.</p> <p>Уметь: моделировать и проектировать системы качества; организовывать кадровое обеспечение управления качеством.</p> <p>Владеть: современными методиками контроля качества услуг; методами управления параметрами технологических процессов оказания услуг.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание ответа на государственном экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	<p>1. Полнота ответов на вопросы, уровень теоретических знаний;</p> <p>2. Уровень профессиональных умений и навыков;</p> <p>3. Правильность и последовательность изложения ответа;</p>	<p>Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</p>
Хорошо	<p>4. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК</p> <p>5. Изложение ответа грамотным профессиональным</p>	<p>Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса,</p>

	языком	решил предложенные практические задания без ошибок. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные теоретические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно		Студентом дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий.
Неудовлетворительно		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение теоретических заданий не выполнено.

Оценивание выпускной квалификационной работы

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Теоретическая и практическая значимость работы, ее новизна 2. Самостоятельное выполнение работы	ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала, характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; ВКР оценена на «отлично» руководителем и/или рецензентом
Хорошо	3. Уровень подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач 4. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций	ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала; характеризуется в целом последовательным изложением материала; выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; при защите обучающийся в целом показывает знания в определенной области, умеет опираться на данные своего исследования, вносит свои рекомендации; во время доклада, обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы ВКР оценена положительно руководителем и/или рецензентом
Удовлетворительно	5. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК	ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором; в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно

		обоснованные утверждения; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов определенной области, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы
Неудовлетворительно		ВКР не носит исследовательского характера, не содержит практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях АлтГУ; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки

3. Перечень контрольных вопросов используемых на государственном экзамене и примерный перечень выпускных квалификационных работ.

Дисциплина 1. Сервисология.

21. Сервисология как новая наука. Предпосылки ее возникновения. Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе
22. Понятийный аппарат: «сервис», «обслуживание», «услуги». Развитие сервисологии в России.
23. Перспективы исследований общественных процессов в обслуживании населения. Общество: характеристики процесса «сервисизация».
24. Социоприродная целостность человека как основа индивидуального обслуживания. Взаимосвязь ценностей и социального поведения.
25. Потребности человека. Подходы к изучению потребностей. Развитие человека и его потребностей.
26. Поведение человека в обслуживании. Мотивация индивидуального потребления. Модели поведения потребителя.
27. Система сервисного обслуживания и ее аспекты. Взаимосвязь потребителя и производителя услуги.
28. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Результаты трансформации сферы услуг российского общества: исторические аспекты
29. Особенности функционирования сферы услуг. Структура потребления платных услуг.
30. Характеристика сервиса как сферы услуг. Сервис как результат трансформации сферы услуг в контексте российского общества.

Дисциплина 2. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.
5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 3. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

21. Системы бронирования и резервирования в туристской индустрии. Преимущества использования GDS и ADS.
22. Российские компьютерные системы бронирования
23. Программное обеспечение для комплексной автоматизации турфирмы
24. Современные автоматизированные системы управления гостиничным делом.
25. Автоматизированная система управления в ресторанном бизнесе
26. Информационно-поисковые системы в индустрии сервиса
27. Возможности использования и методика выбора технологии для работы в индустрии сервиса.
28. Сравнительная характеристика систем автоматизации офиса «МастерТур», «МастерТурагент» и «СамоТур», «СамоТурагент»
29. Сравнительная характеристика автоматизированных систем управления гостиницей: «Русский отель», Hotel-2000, Невский портъе, Shelter
30. Использование информационных систем автоматизации в туристском и гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края

Дисциплина 4. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Характеристика организационных структур в управлении предприятием. Особенности организационных структур в сфере сервиса.
2. Функциональные обязанности и управленческие роли менеджера.
3. Власть, лидерство, авторитет: разновидности, формы. Их использование в управлении предприятиями сервиса.
4. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма..
5. Структура коммуникаций в организации и ее влияние на эффективность управленческого решения.
6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т
7. Управленческая решетка ГРИД
8. Понятие и характеристика стилей руководства
9. Сущность, структура и классификация конфликтов.
10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 5. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Эволюция развития маркетинга. Концепции маркетинга.
2. Маркетинг-микс и маркетинговый контроль: характеристика и особенности в сервисе.
3. Факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Анализ факторов в деятельности предприятия сервиса.
4. Маркетинговые исследования в сфере сервиса.
5. SWOT-анализ как метод маркетингового исследования. Назначение и использование в деятельности организаций.
6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.
7. Рекламная деятельность предприятия сервиса
8. Жизненный цикл услуги сервиса.
9. Понятие и структура цены в маркетинге.
10. Стратегия ценообразования.

Дисциплина 6. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса.

21. Сервисное предприятие в системе рыночных отношений. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
22. Предприятия малого бизнеса и частные предпринимательские структуры как виды организаций.
23. Сущность и функции планирования в условиях рынка.
24. Методы планирования, их классификации.
25. Организация планирования: функции и структура плановых служб на предприятии.
26. Понятие о плановых нормативах и нормах. Классификация и характеристика нормативов и норм. Трудовые нормативы, их виды и назначение.
27. Стратегическое планирование. Планирование производства и реализации продукции и

услуг.

28. Социально-трудовое планирование. Планирование издержек производства и цен.
29. Бизнес-планирование, структура, содержание.
30. Оперативное планирование производства услуг.

Дисциплина 7. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика в сфере сервиса: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса
3. Этикет как социальное явление и феномен культуры
4. Этика и этикет в этнокультурных отношениях
5. Этикет делового человека в сфере обслуживания
6. Поведение в общественных местах и культура одежды делового человека в сфере социально-культурного сервиса
7. Культура письменной речи и административный речевой этикет при обслуживании клиентов
8. Речевой этикет в деловом общении в сфере социально-культурного сервиса. Культура устной речи
9. Протокольные аспекты проведения деловых разговоров, переговоров, деловых встреч в сфере сервиса
10. Ведение деловых бесед по телефону в сфере сервиса: особенности, правила ведения

Дисциплина 8. Технологии и организация экскурсионной деятельности.

1. Современная нормативно-правовая документация в технологии и организации экскурсионной деятельности
2. Современное понимание экскурсии. Сущность и признаки экскурсии. Функции экскурсии.
3. Технологические требования к технике проведения экскурсии.
4. Классификация экскурсий по содержанию. Организационные и технологические условия проведения обзорных и тематических экскурсий
5. Основные виды тематических экскурсий, технологические особенности их проведения
6. Показ и рассказ как основные организационные, технологические и методические приемы ведения экскурсии
7. Основные технологические этапы подготовки и проведения экскурсии.
8. Технология использования экскурсионных объектов: понятие экскурсионного объекта, виды экскурсионных объектов
9. Основные и дополнительные услуги на экскурсионном маршруте, технология их предоставления
10. Технология и организация оценки и контроля качества исполнения экскурсионных услуг

Дисциплина 9. Технологии и организация анимационной и выставочной деятельности.

1. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности
2. Сущность анимации в социально-культурном сервисе и туризме
3. Профессиональное мастерство аниматора
4. Анимационные программы, их виды
5. Технологический процесс создания анимационной программы
6. Теоретические аспекты выставочной деятельности
7. Законодательная основа выставочной деятельности
8. Стратегическое планирование в выставочной деятельности
9. Технологии организации выставки
10. Выставочная деятельность в туристском бизнесе

Дисциплина 10. Технологии и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.
2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.
3. Классификация предприятий питания.
4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.
5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.

6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.
7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
8. Организация услуг питания в гостиницах.
9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.
10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 11. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 12. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе.

1. Источники правового регулирования туристической деятельности. Общая характеристика. Специальные нормативно-правовые акты.
2. Правовой статус субъектов туристической деятельности. Турист, его гражданско– правовой статус. Заказчик и потребитель туристских услуг. Туроператоры и турагенты.
3. Договорные отношения между туристскими организациями и туристами. Правовая природа договора оказания туристских услуг. Договор возмездного оказания услуг. Содержание и форма договора.
4. Основания расторжения договора туристских услуг. Существенное изменение обстоятельств. Предоставление недостоверной информации. Наличие в договоре условий, ущемляющих права туриста.
5. Договорные отношения между туроператорами и турагентствами. Договор агентирования. Договор комиссии. Договор франчайзинга.
6. Новеллы законодательства в сфере туризма. Экстренная помощь, обязательная классификация средств размещения и другие изменения и дополнения в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
7. Договоры страхования в сфере туризма. Виды страхования исполнителей услуг. Страхование потребителей услуг.
8. Правовое регулирование в сфере международного туризма. Акты международных туристских организаций. Международные договоры двусторонние и многосторонние.
9. Правовое регулирование сферы туризма на государственном уровне. Национальная туристическая администрация. Федеральные законы. Федеральные целевые программы. Подзаконные акты.
10. Правовое регулирование сферы туризма на региональном и муниципальном уровне. Кластерные программы.

Дисциплина 13. Валеология

- 1) Факторы, влияющие на здоровье человека
- 2) Образ жизни и его влияние на здоровье человека. Компоненты здорового образа жизни.
- 3) Внутренняя среда организма. Гомеостаз.
- 4) Критерии и методы оценки здоровья.
- 5) Иммуитет: формирование и укрепление.
- 6) Теория адаптации. Виды адаптационных реакций
- 7) Физиологические основы закаливания. Виды и правила закаливания.

8) Оздоровительное воздействие различных двигательных нагрузок.

Фазы физической нагрузки и принципы дозирования.

8) Генетические факторы здоровья

9) Экологические факторы здоровья

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ:

1. Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;

- потеря научно-технического и кадрового потенциала;

- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие.

Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам СФО? Ответ следует аргументировать.

2. В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);

- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;

- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм для поддержки инновационных процессов в регионах СФО.

3. Вы директор рекламного агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите стиль управления в данной организации, составьте план развития персонала. Ответ обоснуйте.

4. Вы главный редактор научного журнала. В вашем коллективе работают сотрудники с различной квалификацией, опытом и отношением к работе. Вам необходимо распределить годовую премию между сотрудниками. Определите критерии определения размера премии сотрудникам. Ответ обоснуйте.

5. Вы - руководитель юридической фирмы. Вам необходимо принять на работу секретаря фирмы для осуществления технической работы. Составьте перечень квалификационных характеристик данного работника.

6. Последние опросы населения Алтайского края показывают, что около 40% опрошенных (населения края) не удовлетворены работой органов социальной защиты.

Какие меры должны предпринять органы управления социальной защиты населения субъекта РФ для решения проблемы оптимизации сети учреждений, предоставляющих социальные услуги населению, повышения доступности и качества социальных и реабилитационных услуг? Ответ обоснуйте.

7. Обучающийся разочарован своими учебными успехами, сомневается в своих способностях и в том, что ему когда-либо удастся, как следует понять и усвоить материал, и говорит педагогу: «Как Вы считаете, удастся ли мне когда-нибудь учиться хорошо и не отставать от однокурсников в группе?» — Что должен на это ответить педагог? И почему. Обоснуйте.

1. «Если честно сказать — сомневаюсь».

2. «О, да, конечно, в этом ты можешь не сомневаться».

3. «У тебя прекрасные способности, и я связываю с тобой большие надежды».
4. «Почему ты сомневаешься в себе?»
5. «Давай поговорим и выясним проблемы».
6. «Многое зависит от того, как мы с тобой будем работать».

8. Выберите какую-либо фирму, предоставляющую услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.

9. Выручка от реализации услуг составила 800 тыс.руб., затраты на производство и реализацию – 680тыс.руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс.руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс.руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс.руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услуг предприятием.

10. Гражданин Н., проживающий в г. Воткинске, решил заняться предпринимательской деятельностью — организовать хостел. Он зарегистрировал свою организацию — общество с ограниченной ответственностью, встал на учет в налоговый орган, в Фонд социального страхования, Пенсионный фонд, Фонд медицинского страхования, зарегистрировал печать (штамп) организации, открыл счета в банке. Были присвоены также все статистические коды. Затем он арендовал помещение для этих целей, разместил рекламу в печатных изданиях и буквально через неделю после регистрации общества с ограниченной ответственностью (ООО) принял своих первых клиентов. Через несколько дней гражданин Н. встретил своего знакомого адвоката К., и рассказал ему об организации своего бизнеса. Адвокат К., заслушав гражданина Н., сказал ему, что он прошел еще не все инстанции, необходимые для начала своей деятельности, и предупредил его об административной ответственности за данное нарушение. О каком административном правонарушении идет речь?

11. Ситуация в ресторане. В ресторан приходит семейная пара с маленьким ребенком, который начинает шалить: кидать на пол столовые приборы, сдергивать скатерть, громко кричать. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала.

12. При формировании туристической группы был сделан опрос, по результатам которого выяснилось, что 5 из 20 человек страдают непереносимостью некоторых компонентов молока (лактозы и казеина). Приведите примеры блюд, которые Вы сможете предложить всей группе с учетом этих 5 человек на завтрак?

3.3 Перечень примерных тем ВКР:

1. Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по
2. Анализ маркетинговой деятельности в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы «Барнаул»)
3. Анализ маркетинговой деятельности в ресторане «Барнаул»
4. Анализ предоставления услуг питания на некоторых гостиничных предприятиях
5. Анализ сервисных процессов в гостиничном деле
6. Анализ стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе
7. Бизнес-план создания национального ресторана
8. Виды рекламы и успешные маркетинговые технологии в сервисе
9. Возможности применения кейтеринговых служб в туристских мероприятиях
10. ее совершенствованию на предприятии
11. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного предприятия
12. Инновации как фактор развития санаторно-оздоровительной организации
13. Инновационные сервисные стратегии в формировании туристского продукта
14. Инновационные технологии ресторанного бизнеса
15. Инновационные формы обслуживания в современных музеях
16. Информационное обеспечение системы придорожного сервиса для развития
17. Инфраструктура досуга и развлечений города Бийска и ее использование в туристско-рекреационных целях

18. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма
19. Культура и методы обслуживания на предприятиях питания
20. Маркетинг в сфере предприятий общественного питания
21. Маркетинг услуг санаторно-курортных организаций
22. Оказание услуг в сфере организации и проведения праздников
23. Организация досуга пожилых людей в условиях сельской местности на примере Солонешенского района Алтайского края
24. Организация работы фитнес-клубов в г. Барнауле
25. Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья (на примере Алтайского края)
26. Подход к формированию имиджа Алтайского государственного театра музыкальной комедии
27. Профориентационный потенциал игры в СКД
28. Развитие сферы досуга и развлечений в Алтайском крае для социальных групп населения
29. Развитие сферы досуга и развлечений в Барнауле для социальных групп населения
30. Разработка гастрономического фестиваля как инструмент продвижения услуг ресторанов города Барнаула
31. Разработка сервисного обслуживания в кемпинг-туре выходного дня на примере Косихинского района
32. Роль спортивных мероприятий в развитии спортивно-досугового сектора социокультурной сферы г. Барнаула
33. Рынок event – услуг г. Барнаула: особенности и перспективы развития
34. Совершенствование деятельности предприятия социокультурного сервиса
35. Современные технологии рекламы и продаж услуг в фитнес-клубе
36. туристско-рекреационного комплекса региона Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания клиентов
37. Управление персоналом в ресторанном бизнесе

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащие три вопроса, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 1 академического часа, остальные студенты отвечают в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 1 академического часа.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам (Приложение 1). Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

После завершения устного ответа члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут. После завершения ответа обучающегося на все вопросы, председатель ГЭК и члены ГЭК делают отметки в оценочном листе (Приложение 2). По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает оценочные листы у председателя ГЭК, всех

членов ГЭК и формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене

Оценочное средство	4-балльная шкала (уровень освоения)	Критерии
Государственный экзамен	Отлично	Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
	Хорошо	Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
	Удовлетворительно	Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.
	Неудовлетворительно	Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Результаты государственного экзамена, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК, на защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (до 15 минут), чтение отзыва и рецензии(при наличии), вопросы членов комиссии, ответы обучающегося на вопросы членов ГЭК. Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на защите ВКР.

Отлично	Студент самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент твёрдо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций. Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
Хорошо	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции. Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
Удовлетворительно	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение. Студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.
Неудовле	Студент не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные

творител ьно	элементы. Студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)
-----------------	--