

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологии
Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета Токарева Ю.С.

(подпись, Ф.И.О.)
2021 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
на 9 зачетных единиц

для направления подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность ОП «Социально-культурный сервис»

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации
от «8» июня 2017 г. № 514

Чита – 2021

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации по образовательной программе «Социально-культурный сервис» является установление уровня подготовки выпускника ЗабГУ к решению задач профессиональной деятельности и соответствия требованиям ФГОС ВО.

Государственная итоговая аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения основной профессиональной образовательной программы в полном объеме. Требования ФГОС к уровню профессиональной подготовки выпускника по данному направлению подготовки задаются совокупностью универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, которыми должен обладать бакалавр для решения профессиональных задач в соответствии с квалификационными требованиями.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

а) выявление уровня подготовки выпускников к следующим типам задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, сервисный, исследовательский;

б) определение готовности выпускников к решению профессиональных задач.

Организационно-управленческий тип задач профессиональной деятельности:

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;
- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;
- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;
- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса

Сервисный тип задач профессиональной деятельности:

- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- формирование и развитие клиентурных отношений.

Исследовательский тип задач профессиональной деятельности:

- исследования конкурентной среды и рынка услуг;
- исследования потребительского спроса;
- участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности;
- участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.

1.2. Виды и формы проведения ГИА

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Социально-культурный сервис» включает:

- а) подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;
- б) выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Социально-культурный сервис» введен решением ученого совета ЗабГУ от «30» мая 2019 г. протокол № 6.

1.3. Объем времени на подготовку и проведение ГИА, сроки проведения

Объем времени на подготовку и проведение государственного экзамена составляет 2 недели (3 зачетные единицы).

Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы составляет 4 недели (6 зачетных единиц).

1.4. Требования к результатам освоения образовательной программы

В соответствии с ФГОС ВО в рамках государственной итоговой аттестации проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Таблица 1

| Планируемые результаты освоения образовательной программы | |
|--|--|
| Индекс и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции |
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи |
| | УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки |
| | УК-1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки |
| | УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности |
| | УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение |
| | УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач |
| | УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений |
| | УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время |
| | УК-2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |
| | УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) |
| | УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата |
| | УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд |

| | |
|--|--|
| <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p> |
| | <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках</p> |
| | <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках</p> |
| | <p>УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. |
| | <p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно</p> |
| <p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> |
| | <p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> |
| | <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> |
| <p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> |
| | <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> |
| | <p>УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельно-</p> |

| | |
|--|--|
| | сти и требований рынка труда |
| | УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата |
| | УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков |
| УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни |
| | УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности |
| УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1. Знает: научно обоснованные способы поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в повседневной и профессиональной деятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, виды опасных ситуаций; способы преодоления опасных и чрезвычайных ситуаций, военных конфликтов |
| | УК-8.2. Умеет: создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности; различать факторы, влекущие возникновение опасных ситуаций; предотвращать возникновение опасных ситуаций в целях сохранения природной среды и устойчивого развития общества |
| | УК-8.3. Владеет: навыками по предотвращению возникновения опасных ситуаций; способами поддержания гражданской обороны и условий по минимизации последствий от чрезвычайных ситуаций |
| УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике |
| | УК-9.2. Умеет применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей |
| | УК-9.3. Владеет способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач |
| УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | УК-10.1. Знание признаков коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями |
| | УК-10.2. Анализ поведенческих установок на предмет наличия в них коррупционной составляющей |
| | УК-10.3. Реализация собственной позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса |
| | ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в |

| | |
|---|--|
| сфере сервиса | профессиональную сервисную деятельность |
| | ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса |
| | ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса |
| | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| | ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 |
| | ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством |
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов |
| | ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн |
| | ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет |
| ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности |
| | ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности |
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области |
| | ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности |
| | ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг |
| | ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |
| ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ |
| | ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ |
| ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать | ОПК-8.1. Знает принципы работы современных информационных технологий |
| | ОПК-8.2. Умеет осуществлять выбор современных информационных технологий для решения задач профессиональ- |

| | |
|---|--|
| их для решения задач профессиональной деятельности | ной деятельности |
| | ОПК-8 .3. Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности |
| <i>Тип задач профессиональной деятельности – организационно-управленческий</i> | |
| ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса | ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практически приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса |
| | ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса |
| | ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |
| <i>Тип задач профессиональной деятельности – сервисный</i> | |
| ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |
| | ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений |
| | ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений |
| <i>Тип задач профессиональной деятельности – исследовательский</i> | |
| ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг |
| | ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса |
| | ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг |

Опосредованно в процессе государственной итоговой аттестации на основании результатов промежуточной аттестации по дисциплинам и практикам учебного плана оценивается уровень сформированности следующих компетенций: УК-4, УК-7, УК-8.

Критерии оценки данных компетенций:

- компетенция сформирована на пороговом уровне, если средняя оценка промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана, направленным на ее формирование меньше 4 баллов;
- компетенция сформирована на высоком уровне, если средняя оценка промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана, направленным на ее формирование не меньше 4 баллов.

2. Результаты освоения образовательной программы, проверяемые в ходе государственного экзамена

В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень сформированности у выпускника следующих компетенций: УК-3, УК-5, УК-9, УК-10, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7.

Перечень дисциплин (модулей) образовательной программы, включаемых в состав государственного экзамена.

Таблица 2

| Дисциплины | Проверяемые компетенции | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | УК-3 | УК-5 | УК-9 | УК-10 | ОПК-2 | ОПК-3 | ОПК-6 | ОПК-7 |
| Правоведение | | | | + | | | | |
| Экономическая теория | | | + | | | | | |
| Менеджмент | + | | | | | | | |
| Профессиональная этика и этикет | + | + | | | | | + | |
| Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | | | | | + | + | | |
| Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг | | | | | | | + | |
| Экспертиза и диагностика объектов сервиса | | | | | | + | | |
| Основы профессиональной деятельности в сервисе | | | | | + | | | |
| Консалтинговые услуги | | | | | | | + | |
| Индустрия гостиничных и ресторанных услуг | | | | | | | | + |
| Основы туристского сервиса | | | | | | | | + |
| Поведение потребителей | | + | | | | | | |

2.1. Содержание отдельных разделов и тем (дидактических единиц) по дисциплинам, выносимых на государственный экзамен

2.1.1. Дисциплина «Правоведение»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Общие положения об обществе и государстве. Общие положения о праве. Основы конституционного права. Основы гражданского права. Основы семейного права. Основы трудового права. Основы административного права. Основы уголовного права. Экологическое право. Защита информации и охраняемой государством тайны.

2.1.2. Дисциплина «Экономическая теория»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Рынок. Спрос и предложение. Потребительские предпочтения и предельная полезность. Факторы спроса. Индивидуальный и рыночный спрос. Эффект дохода и эффект замещения. Эластичность. Предложение и его факторы. Закон убывающей предельной производительности. Эффект масштаба. Виды издержек. Фирма. Совокупный спрос и совокупное предложение.

2.1.3. Дисциплина «Менеджмент»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Эволюция управленческой мысли. Связующие процессы: коммуникации, принятие решений, стратегическое планирование, организация взаимодействия и полномочия, построение организаций, мотивация и контроль. Руководство, лидерство и управление конфликтами и изменениями.

2.1.4. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие профессиональной этики. Этика сферы бизнеса. Управленческая этика. Этические

аспекты профессиональных и партнерских отношений.

2.1.5. Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Организация и управление процессом оказания услуг. Основы организации деятельности предприятия. Основы организации деятельности предприятия. Организация основного производства на предприятиях сферы услуг. Организация обслуживания потребителей. Организация контроля качества услуг и продукции. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

2.1.6. Дисциплина «Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Научно-теоретические основы предпринимательской деятельности. Формы организации предпринимательства. Порядок и учреждение коммерческой организации. Малое предпринимательство.

2.1.7. Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Законодательно-нормативная база экспертизы. Виды, классификация и основные характеристики объектов и систем сервиса. Мониторинг и контроль технического состояния объектов и систем сервиса. Методы и процессы диагностирования объектов и систем сервиса. Организация и средства диагностирования объектов и систем сервиса. Организация экспертизы и сертификации предприятий сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д.

2.1.8. Дисциплина «Основы профессиональной деятельности в сервисе»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Основы профессиональной деятельности в сервисе. Современное состояние сферы сервиса в России и за рубежом. Сфера услуг Забайкальского края: состояние и перспективы развития. Профессиональные стандарты в сфере сервиса. ОКВЭД, ОКЗ. История социально-культурного сервиса, ресторанного сервиса, гостиничного сервиса, туристического сервиса.

2.1.9. Дисциплина «Консалтинговые услуги»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Научно-теоретические основы консалтинга как услуги. Основные принципы управления консалтинговой деятельностью. Маркетинг консалтинговых услуг. Финансовые основы консалтинга.

2.1.10. Дисциплина «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

История индустрии гостиничных услуг. Гостиничные предприятия. Гостиничные цепи. Гостиничный сервис. Основы индустрии ресторанных услуг. Организация

ресторанного бизнеса. Стратегии управления рестораном. Эффективность деятельности ресторана.

2.1.11. Дисциплина «Основы туристского сервиса»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Основы туристской деятельности. Туристский рынок. Туристское предложение. Туристский продукт. Стандартизация и сертификация в туризме. Размещение, транспортировка, организация питания и досуга в туризме.

2.1.12. Дисциплина «Поведение потребителей»

Основные разделы и темы (дидактические единицы) дисциплины:

Поведение потребителей и маркетинговые решения, процесс принятия решения потребителями, осознание потребности и поиск информации, оценка и выбор вариантов, покупка и процессы после покупки, ресурсы потребителей, знания и отношения потребителей, поведение потребителей на деловых рынках.

2.2. Порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис проводится очно в устной форме по билетам с обязательным составлением кратких ответов в письменном виде на листах бумаги со штампом факультета.

Государственный экзамен принимается государственной экзаменационной комиссией (ГЭК) в сроки, определенные соответствующим календарным графиком учебного процесса.

Для ответа на билеты студентам предоставляется возможность подготовки в течение 60 минут. Для ответа на вопросы билета каждому студенту предоставляется время для выступления (не более 20 минут), после чего председатель ГЭК предлагает ее членам задать студенту дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если студент затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены ГЭК могут задавать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена.

Справочная литература, нормативная документация не разрешаются к использованию на экзамене.

2.3. Структура экзаменационного билета

Структура экзаменационного билета государственного экзамена включает три теоретических вопроса и практическое задание (ситуации практико-ориентированного характера).

2.4. Критерии оценки результатов государственного экзамена

Результаты экзамена оцениваются коллегиально на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии. Для оценивания результатов государственного экзамена используется четырех-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Ответ оценивается на «отлично», если выпускник продемонстрировал глубокие знания теоретических проблем по вопросам билета, выполнил практическое задание и ответил на дополнительные вопросы комиссии, как по вопросам билета, так и в целом по дисциплинам учебного плана. Выпускник готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные задачи по типам задач и задачам профессиональной деятельности.

Ответ оценивается на «хорошо», если студент ответил на достаточно высоком уровне на теоретические вопросы, выполнил практическое задание, представленное в экзаменационном билете, но при этом не на все основные и дополнительные вопросы дал глубокие и аргументированные ответы. Выпускник готов самостоятельно решать стандартные задачи по типам задач и задачам профессиональной деятельности.

Ответ оценивается на «удовлетворительно», если студент смог дать в общем виде ответы на вопросы, поставленные в экзаменационном билете, выполнил практическое задание, представленное в экзаменационном билете, но не ответил при этом на дополнительные вопросы комиссии. Выпускник способен решать определенные задачи в соответствии с типами задач и задачам профессиональной деятельности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за ответ, если студент не ответил на вопросы билета, на дополнительные вопросы комиссии и не выполнил практическое задание. Выпускник не готов решать задачи в соответствии с типами задач и задачам профессиональной деятельности.

Таблице 3

Показатели, критерии, шкала оценки результатов государственного экзамена

| Показатели | Критерии оценки в соответствии с пятибалльной шкалой оценки | | | | Коды проверяемых компетенций |
|---|---|---|--|---|---|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | |
| 1. Полнота знаний | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | УК-3 ОПК-2 ОПК-6 ОПК-7 |
| 2. Наличие умений (навыков) | Продемонстрированы все основные умения, некоторые - на уровне хорошо закрепленных навыков. Решены все основные задачи с отдельными несущественными ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, без недочетов. | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, по некоторым с недочетами. | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. | При решении стандартных задач не продемонстрированы некоторые основные умения и навыки. Имели место грубые ошибки. | ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6 ОПК-7 |
| 3. Владение опытом и выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию | Имеется значительный опыт по некоторым видам профессиональной деятельности, больше, чем требуется по программам практик. Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию ярко выражена. Имеются существенные профессиональные достижения. | Имеется опыт профессиональной деятельности (все виды практик пройдены в соответствии с требованиями без недочетов). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию достаточно выражена, но существенных достижений в профессиональной деятельности на данный момент нет. | Имеется минимальный опыт профессиональной деятельности (все виды и практик пройдены в соответствии с требованиями, но есть недочеты). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию. | Отсутствует опыт профессиональной деятельности. Не выражена личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию | УК-3 УК-5 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-7 |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| 4. Характеристика сформированности компетенции | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в полной мере достаточно для решения профессиональных задач. | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям компетентностной модели выпускника, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам. | Сформированность компетенции (компетенций) соответствует минимальным требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач. | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, опыта недостаточно для решения профессиональных задач. Требуется повторное обучение. | ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6 ОПК-7 |
| 5. Владение теоретическим материалом | Студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, делает аргументированные выводы и обобщения. Показывает осознанность знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании основными понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики. Способен быстро реагировать на уточняющие вопросы. | Студент демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, делает аргументированные выводы и обобщения, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем. Приводит примеры из практики, четко излагает материал | Студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только после наводящих вопросов преподавателя. Показывает общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений. Затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения | Студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, несформированные навыки анализа явлений и процессов, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем. Показывает незнание значительной части программного материала, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы | УК-3 УК-5 УК-9 УК-10 ОПК-6 ОПК-7 |
| 6. Решение поставленной проблемно-ситуационной задачи | Решение выполнено верно, и в полном объеме согласно предъявляемым требованиям, проведен пра- | Решение выполнено верно, проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привле- | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Пред- | Задача не решена или решена со значительными замечаниями. Проблема не раскрыта. От- | ОПК-2 ОПК-3 ОПК-7 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--------------------------------|
| | <p>вильный анализ, сделаны аргументированные выводы. Проявлен творческий подход и использованы рациональные способы решения конкретных задач. Проблемная ситуация раскрыта полностью. Проведен ее анализ с привлечением дополнительной литературы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, широко использованы профессиональные термины и информационные технологии. Работа выполнена на высоком профессиональном уровне. Решение полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с поставленной задачей</p> | <p>чения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Употреблено незначительное число профессиональных терминов. Используются информационные технологии. Работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне. Допущено несколько негрубых ошибок, не влияющих на результат. Студент отвечает на вопросы, связанные с задачей, но недостаточно полно</p> | <p>ставляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Употреблено мало профессиональных терминов. Используются информационные технологии частично. Уровень недостаточно высок. Допущены ошибки, не существенно влияющие на конечный результат, но ход решения верный. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с задачей</p> | <p>сутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии. Работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Решение принципиально не верно. Ответы на связанные с проектом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале задачи</p> | |
| <p>7. Уровень и характеристика ответа</p> | <p>Студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы. Ответ сформулирован в терминах дисциплины, изложен грамотным литературным языком, логичен, доказателен. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных поясне-</p> | <p>Студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Соблюдаются нормы литературной речи. Участвует в дискуссии, но инициативы не</p> | <p>Студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Допускаются нарушения норм литературной речи. Слабо</p> | <p>Студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Материал излагается непоследовательно, сбивчиво. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсут-</p> | <p>УК-3 УК-5 ОПК-6</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| | ний. Активен и инициативен в ходе дискуссии, способен отстаивать свою точку зрения | проявляет. Высказывает свою точку зрения | участвует в дискуссии, не высказывает свою точку зрения | ствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Не принимает участия в дискуссии | |
| 8. Владение опытом и выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию | Имеется значительный опыт по некоторым видам профессиональной деятельности, больше, чем требуется по программам практик. Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию ярко выражена. Имеются существенные профессиональные достижения | Имеется опыт профессиональной деятельности (все виды практик пройдены в соответствии с требованиями без недочетов). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию достаточно выражена, но существенных достижений в профессиональной деятельности на данный момент нет | Имеется минимальный опыт профессиональной деятельности (все виды и практики пройдены в соответствии с требованиями, но есть недочеты). Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию | Отсутствует опыт профессиональной деятельности. Не выражена личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию | УК-3 УК-5 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-7 |
| Уровень сформированности компетенций | Компетенции сформированы на высоком уровне | Компетенции сформированы на пороговом уровне | Компетенции не сформированы | | |

2.5. Оценочные средства для проведения государственного экзамена

2.5.1. Вопросы государственного экзамена

Вопрос № 1

1. Понятие «потребность». Классификация потребностей.
2. Психологическая теория личности К. Юнг.
3. Типы потребления: доиндустриального, индустриального, постиндустриального обществ, «общества массового потребления».
4. Факторы, определяющие потребности человека: культурные, социальные и демографические факторы.
5. Структура и особенности биологических (естественных) потребностей.
6. Классификация потребностей по А. Маслоу.
7. Этапы формирования и реализации потребностей в деятельности человека.
8. Понятие и сущность сервисной деятельности.
9. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
10. Принципы современного сервиса.
11. Понятие «услуга». Основные классификации услуг.
12. Понятие «новая услуга». Алгоритм возникновения новой услуги.
13. Этапы развития сферы сервиса в России.
14. Жизненный цикл товара и услуги, различия.
15. Классификация предприятий сервиса, сущностные особенности.
16. Классификация форм обслуживания потребителей.

17. Персонал сервисной организации, показатели его профессионального уровня.
18. Потребительское поведение. Факторы, влияющие на потребительское поведение.
19. Виды сервиса и их характеристики.
20. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
21. Новые виды услуг. Внедрение инноваций в сервисе.
22. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
23. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.
24. Качество обслуживания. Показатели качества обслуживания.
25. Организационная структура сервисного предприятия. Виды структур.

Вопрос № 2

1. Основные понятия и категории маркетинга.
2. Внутренняя и внешняя среды маркетинга.
3. Классификация и характеристики рынков.
4. Понятие и виды конкуренции. Модель конкурентных сил М. Портера.
5. Признаки сегментации рынка и условия ее эффективности.
6. Стратегическая роль цены в маркетинге и этапы маркетингового ценообразования.
7. Теории мотивации.
8. Маркетинговый аудит: определение, цели, структура.
9. Анализ продуктового портфеля, SWOT-анализ.
10. Понятие маркетингового исследования, цели, задачи и этапы проведения маркетинговых исследований.
11. Основные школы менеджмента.
12. Классификация управленческих решений.
13. Процедура контроля как функция менеджмента
14. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
15. Понятие и основные принципы самоменеджмента.
16. Понятие, значение и классификация коммуникаций.
17. Содержание и виды планирования.
18. Инновации в организации производства и потребления услуг.
19. Управленческое решение и его особенности.
20. Отраслевая структура социально-культурной сферы.
21. Принципы организации оплаты труда. Методы регулирования заработной платы работников условиях рыночных отношений.
22. Структура производственного процесса оказания услуг.
23. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.
24. Формы и методы контроля качества продукции, услуг на предприятиях.
25. Характеристика основных методов организации производства.

Вопрос № 3

1. Консалтинговые услуги: понятие, классификация, основные характеристики.
2. Этапы процесса оказания консалтинговых услуг.
3. Основные сферы применения и возможности консалтинга.
4. Профессиональные стандарты в сфере сервиса.
5. Виды, классификация и основные характеристики объектов и систем сервиса.
6. Методы и процессы диагностирования объектов и систем сервиса.
7. Организация и средства диагностирования объектов и систем сервиса.
8. Этические аспекты профессиональных и партнерских отношений.
9. Понятие профессиональной этики.
10. Поведение потребителей и маркетинговые решения.

11. Технологическая карта туристского маршрута.
12. Развитие туризма в Забайкальском крае.
13. Туристический продукт, его характеристика.
14. Служба приема и размещения: функции и характеристика деятельности.
15. Основные функциональные обязанности службы ночного аудита в гостинице.
16. Служба маркетинга: функции и характеристика деятельности.
17. Виды приемов в ресторане и их характеристика.
18. Требования к функциональным помещениям гостиниц.
19. Технология обслуживания гостиничного фонда.
20. Перспективы развития гостиничного бизнеса.
21. Тенденции развития ресторанного сервиса.
22. Типы номеров гостиницы. Оснащение номера гостиницы.
23. Эстетическая культура ресторанного сервиса.
24. Профессиональная этика работника ресторана.
25. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.

2.5.2. Практические задания государственного экзамена

Задание 1

Вы работаете в туристической фирме менеджером. В мае вы оформляли документы на путевку в санаторий Ивану Петровичу Сидорову. В июне клиент сначала звонит по телефону. Он вернулся из поездки и имеет какие-то претензии к фирме. Опишите Ваши действия во время звонка.

Задание 2

Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. При правильно проведенном телефонном разговоре человек готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности разрешимы и не безразличны для фирмы, ее сотрудников. Опишите действия сотрудника сервисной организации.

Задание 3

В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель. Этот вариант самый неприятный, так как грозит расширением конфликта до непредсказуемых размеров. Опишите действия сотрудника сервисной организации.

Задание 4

Вы руководитель ресторанного комплекса. Ваш комплекс является средним по объему оборота в городе. В последнее время нарастают проблемы в сбытовой политике, в частности, усиливалось запаздывание в реакции на изменение конъюнктуры рынка, что потребовало обновления руководства службы сбыта и реорганизации аппарата управления комплексом. Вам необходимо нанять менеджера-профессионала для управления службой сбыта и консультанта по проведению реорганизации аппарата управления. На эти вакансии Вы имеете следующих 4-х кандидатов:

1. Иванов С.А. имеет диплом менеджера по программе «МВА», ранее работал заместителем начальника отдела маркетинга в крупной фирме, 40 лет;
2. Потапов М.Р. имеет диплом менеджера по программе «ММС» и работал вице-президентом по сбыту в средней фирме, 52 года;
3. Филатов С.С. имеет диплом по программе «PHD» и преподает менеджмент в университете, 37 лет;
4. Кандидат экономических наук – Миронов А.Д. имеет диплом по программе «MIM» и работал ранее руководителем внешнеторгового отделения международной корпорации, 44 года.

Кто из них Вам более подходит, на какую должность, обоснуйте свой ответ?

Задание 5

Гражданка подала иск к туристской фирме, для суда она наняла адвоката. Если она проиграет суд, то должна будет оплатить адвоката или для потребителей суд обходится бесплатно.

Задание 6

Семейная пара пришли в ресторан «Жемчужина», чтобы отметить юбилей свадьбы. Они сделали заказ. Официант принес заказ и по неосторожности пролил напиток на костюм мужчины. Каковы действия официанта и менеджера зала.

Задание 7

Молодой человек пришел в ресторан «Алая роза», чтобы поужинать. Он сделал заказ. Однако одно из блюд ему не понравилось, о чем он сообщил официанту. Каковы действия официанта и менеджера зала.

Задание 8

Вы являетесь администратором гостиницы. К Вам подходит гость, проживающий в отеле. Он хочет продлить проживание. Вы выясняете, что номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?

Задание 9

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Задание 10

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Задание 11

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Вы администратор ресторана. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Задание 12

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Задание 13

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек. Предложите план мероприятий по подготовке к банкету.

Задание 14

Вы работаете менеджером в развлекательном центре. К Вам приходит посетитель и знакомится с программой анимационных программ для детей. В процессе общения Вы, владея информацией по психогометрии потребителя, понимаете что общаетесь с клиентом у которого доминирует этико-психологический тип личности «зигзаг». Опишите сценарий коммуникативного поведения с клиентом, который позволит диффе-

ренцированно управлять коммуникацией с целью эффективного, конструктивного взаимодействия.

Задание 15

Вы работаете менеджером в экскурсионном бюро. К Вам приходит посетитель и просит разработать для группы коллег комплексную экскурсию по историческим местам города. В процессе общения Вы, владея информацией по психогеографии потребителя, понимаете, что общаетесь с клиентом у которого доминирует этико-психологический тип личности «треугольник». Опишите по каким признакам Вы определили данный психотип.

Задание 16

В одном из престижных ресторанов города у клиента был зарезервирован столик на обеденное время. В заказанное время он пришел в ресторан, его проводили к заказанному столу, через некоторое время, когда он уже почти закончил свой обед, но ему еще не подавали десерт и кофе, к нему подошёл официант и поинтересовался как долго он ещё будет сидеть за этим столом. Официанта это интересовало в связи с тем, что в ресторане из-за наплыва людей не хватает мест. Спустя какое-то время, без согласия посетителя, к нему посадили молодую пару. Клиент, не доев свой обед, заплатил и вышел из этого ресторана. Больше он там никогда не появлялся.

Что необходимо сделать для предотвращения таких ситуаций?

Как сделать так, чтобы данный клиент вернулся в этот ресторан ещё ни один раз?

Задание 17

При уборке горничная обнаружила, что гость забыл свою личную вещь. Опишите действия горничной. Назовите срок хранения вещей и документы, которые оформляются в данной ситуации.

Задание 18

Портье в гостинице разговаривает с гостем. В это время к нему подходит директор гостиницы с вопросом. Опишите действия портье.

Задание 19

К портье гостиницы подходит человек и спрашивает: проживает ли в данный момент в гостинице Иванов Петр Петрович. Опишите действия портье.

Задание 20

У стойки ресепшен стоят гости. Портье отвечает на их вопросы. В это же время звонит телефон. Опишите действия портье.

Задание 21

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Вы администратор ресторана. Предложите концепцию данного ресторана.

Задание 22

Пожилые гости просят ключи от номера у горничной. Объясняя это тем, что не успевают взять ключ у портье, а пожилая женщина резко почувствовала себя плохо и ей срочно нужно взять в номере лекарства. Опишите действия горничной.

Задание 23

Во время приема номера горничная обнаружила нехватку продуктов в мини-баре. Опишите действия горничной.

Задание 24

К портье подходит гость, проживающий уже неделю в гостинице. Он жалуется, что его беспокоит регулярный вечерний шум из соседнего номера. Опишите действия портье.

Задание 25

Вы работаете в туристической фирме менеджером. В августе вы оформляли документы на путевку Мироновой Е.Н. В сентябре на адрес электронной почты туристической фирмы пришла претензия от Мироновой Е.Н. Опишите свои действия. Обязаны ли Вы отвечать на данную претензию?

3. Результаты освоения образовательной программы, проверяемые в ходе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

В рамках подготовки и защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень сформированности у выпускника следующих компетенций: УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-1, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3.

3.1. Вид выпускной квалификационной работы и требования к ней

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде научно-теоретического, экспериментального и/или практического исследования, и представляет собой самостоятельную, логически завершенную работу, связанную с решением тех типов задач профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр.

Выпускная квалификационная работа должна:

- быть актуальной и соответствовать типам задач профессиональной деятельности, иметь элементы новизны и практическую значимость;
- носить творческий, практический характер и основываться на актуальных данных и передовых научных разработках;
- быть социально значимой, учитывать «социальный заказ», т.е. запросы сервисных организаций, в том числе учреждений социально-культурной сферы, туризма, гостиничного, ресторанного бизнеса.
- отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала;
- отражать умения студента формулировать и решать научно-исследовательские и практические задачи.

3.2. Порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Выпускающая кафедра составляет и утверждает перечень тем ВКР, предлагаемых обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала ГИА. В их основе могут быть научные или научно-методические направления исследования кафедры, а также направления исследований, предложенные профильными организациями.

По письменному заявлению обучающегося кафедра может в установленном ею порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

За соответствие тематики, целей, задач ВКР, актуальность работы, организацию ее выполнения несут ответственность выпускающая кафедра и руководитель работы.

3.3. Порядок выполнения, оформления, представления в государственную экзаменационную комиссию и защиты выпускной квалификационной работы

Для подготовки ВКР за обучающимся закрепляется руководитель ВКР из числа работников университета и при необходимости консультант (консультанты).

Руководителями ВКР назначаются лица из числа профессорско-преподавательского состава соответствующей выпускающей кафедры университета, имеющие ученую степень и (или) ученое звание.

При подготовке ВКР руководитель:

- осуществляет подготовку задания на выполнение ВКР;
- оказывает обучающемуся помощь в составлении календарного графика и плана ВКР;
- выдает рекомендации и проводит консультации по подбору фактического материала в ходе преддипломной практики, методике его обобщения, систематизации, по его обработке и использованию в ВКР;
- осуществляет проверку качества выполнения работы, ее соответствия поставленным целям и задачам;
- контролирует соблюдение основных требований к оформлению представленной работы и иллюстративного материала.

Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис» должна быть представлена в форме рукописи с соответствующим иллюстрационным материалом и списком литературы. Структура работы включает: титульный лист, содержание (оглавление); введение; основную часть (обзор научной литературы по избранной проблематике; характеристику объекта исследования; характеристику методов и методик исследования; описание полученных результатов исследования; обсуждение результатов); выводы; список использованной литературы; приложения.

Реферативная часть ВКР должна отражать общую профессиональную эрудицию бакалавра и содержать: историю изучения проблемы и ее современное состояние, основные научные подходы к рассмотрению проблемы исследования, определение основных понятий и категорий, сопоставление различных точек зрения по проблеме исследования. Обязательным требованием к качеству литературного обзора является выраженная авторская позиция по отношению к существующим исследованиям в рамках выбранной проблемной области.

Практическая часть работы носит исследовательский характер и представляет собой фундаментальное или прикладное исследование в рамках поставленной в работе научной или практической задачи. Самостоятельная часть выпускной квалификационной работы должна быть законченным исследованием, свидетельствующим об уровне сформированности профессиональных компетенций бакалавра.

В заключении автор должен кратко и четко сформулировать основные выводы, результаты проведенных исследований, показать степень выполнения поставленных задач, субъективные и объективные причины, не позволившие выполнить намеченные задачи полностью, дать рекомендации к дальнейшим исследованиям.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять 50–60 страниц печатного текста (шрифт TNR, 14 кегль, 1,5 интервал). При этом теоретическая часть должна составлять до 50% от общего объема работы.

Законченная работа, подписанная выпускником, представляется руководителю в машинописном виде. После просмотра и окончательного одобрения работы руководитель подписывает ее, дает письменный отзыв.

Выпускник обязан наряду с печатным вариантом представить файл с полным текстом ВКР. Текст ВКР в электронном виде проверяется на определение объема заимствования, в том числе содержательного, выявление неправомерных заимствований по системе «Антиплагиат».

Проверка ВКР производится на сайте www.antiplagiat.ru. Допустимый процент заимствования текста при проверке в данной системе определяется факультетом, но не более 50%, т.е. оригинальность текста ВКР должна составлять не менее 50% — по программам бакалавриата. По результатам проверки на заимствование составляется справка, которая вкладывается вместе с отзывом в ВКР.

ВКР подлежит нормоконтролю на соответствие требованиям оформления, представленным в методической инструкции МИ 01-02-2018 «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации».

Для окончательного решения о допуске к защите ВКР обучающийся представляет на выпускающую кафедру выпускную квалификационную работу. Допуск к защите ВКР оформляется решением на заседании кафедры и подписывается заведующим кафедрой. На кафедре должен быть осуществлён контроль за соответствием темы выполненной ВКР направленности (профилю) подготовки, за полнотой раскрытия темы в содержании работы.

ВКР, подписанная руководителем, заведующим выпускающей кафедрой с отзывом руководителя, справкой по результатам проверки на заимствование сдается на кафедру в жестком переплете.

Обучающийся допускается к защите ВКР только при наличии всех подписей и документов. Указанные документы передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 10 календарных дней до дня защиты ВКР.

Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Общая продолжительность защиты ВКР не должна превышать 45 минут, продолжительность доклада обучающегося — 8–10 минут.

Процедура защиты ВКР включает в себя:

- представление обучающегося членам комиссии;
- доклад обучающегося с использованием иллюстративного материала об основных результатах выполнения ВКР;
- вопросы членов ГЭК и присутствующих после доклада обучающегося;
- ответы обучающегося на заданные вопросы;
- заслушивание отзыва руководителя.

Решения ГЭК принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссий и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Результаты защиты объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК. Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем и секретарем экзаменационной комиссии.

3.4. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа оценивается членами государственной экзаменационной комиссии по четырех-балльной шкале. Оценки выставляются государственной экзаменационной комиссией по каждому показателю согласно определенным критериям и шкалой оценки (таблица 4).

При оценке защиты выпускной квалификационной работы бакалавра учитывается умение четко и логично излагать материалы работы, отвечать на вопросы по ее содержанию, оценивать свой вклад в решение проблемы, иллюстрировать грамотность оформления работы, мнение научного руководителя и членов ГЭК.

Таблица 4

Показатели, критерии, шкала оценки результатов защиты ВКР

| Показатели | Критерии оценки в соответствии с четырех-балльной шкалой оценки | | | | Коды проверяемых компетенций |
|--------------------------|--|--|---|--|--------------------------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно | |
| 1. Актуальность темы ВКР | Тема соответствует программе подготовки, касается актуальных проблем науки и | Тема соответствует программе подготовки, в основном определена | Тема соответствует программе подготовки, но не разводится | Тема не в полной мере соответствует программе подго- | УК-1 ОПК-1 ОПК-4 ПК-1 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | образования, имеет теоретическую и практическую значимость | актуальность проблемы, практическая значимость темы ВКР | актуальность проблемы и темы ВКР | товки, недостаточно обоснованы проблема и тема ВКР | ПК-2 ПК-3 |
| 2. Разработка методологического аппарата ВКР | Определены и обоснованы объект, предмет, цель, задачи исследования, методы ВКР; указаны новизна и практическая значимость исследования | Определен и в основном обоснован методологический аппарат ВКР | Имеются рассогласования в методологическом аппарате ВКР | Не соотносятся объект и предмет, цели и задачи, цели и методы ВКР | УК-1 УК-2 |
| 3. Оформление библиографического списка | Оформление соответствует ГОСТу. Использовано не менее 50 источников, соответствующих теме | Имеются отдельные нарушения в оформлении, список в основном соответствует теме | Имеются нарушения в оформлении списка, отбор источников недостаточно обоснован | Список литературы свидетельствует о слабой изученности проблемы | УК-1 ОПК-1 ОПК-8 |
| 4. Выбор структуры работы | Структура ВКР соответствует целям и задачам, содержание соответствует названиям разделов, части соразмерны | Структура ВКР соответствует целям и задачам, имеются незначительное рассогласование содержания и названия разделов, некоторая их несоразмерность | Имеется ряд нарушений в выборе структуры ВКР | Структура работы не обоснована | УК-1 УК-2 ОПК-4 ОПК-5 |
| 5. Оформление выводов и заключения | Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы. В заключении указаны выводы по задачам исследования, возможности внедрения и дальнейшие перспективы работы | Выводы и заключение в целом обоснованы; содержание работы допускает дополнительные выводы | Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность | Выводы и заключения не обоснованы | УК-2 ОПК-1 ОПК-4 ОПК-5 |
| 6. Глубина теоретического анализа темы | Изучены основные теоретические работы, посвященные проблеме ВКР, проведен сравнительно-сопоставительный анализ источников, выделены основные методологические и теоретические подходы к решению проблемы, определена и обоснована собственная позиция автора | Изучена большая часть основных работ, проведен их сравнительно-сопоставительный анализ, определена собственная теоретическая позиция автора | Изучены недостаточно основные работы по проблеме, теоретический анализ носит описательный характер, отсутствует собственная позиция автора | Не изучены основные работы, отсутствует анализ источников, «сплошное» конспектирование работ | УК-1 ОПК-4 ОПК-5 |
| 7. Обоснованность практической части исследования | Определена методика и обоснованы методы, методика, сроки и база исследования в соответствии с целями и задачами ВКР | Определены и в основном обоснованы методы, сроки, база исследования | Методы и методика исследования недостаточно или частично обоснованы, база и сроки исследований соответствуют целям | Методы, база, сроки исследования не соответствуют целям | УК-1 ОПК-4 ОПК-5 ПК-1 ПК-2 ПК-3 |
| 8. Оформление работы | Объем работы соответствует 50-60 стр., выдержано соотношение | Работа превышает рекомендуемый объем, теоретиче- | Работа меньше рекомендуемого объема, как в | Работа не соответствует требованиям по | УК-2 ОПК-1 ОПК-8 |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|----------------------|
| | ние частей по объему. Ссылки, графики, таблицы, заголовки, оглавление оформлено безупречно, работа «вычитана» | ская часть превышает по объему практическую. Имеются отдельные нарушения в оформлении | теоретической, так и в практической части. Имеется ряд нарушений в оформлении ВКР. | объему. Работа не вычитана, содержит орфографические, пунктуационные ошибки. | ПК-1 ПК-2 ПК-3 |
| 9. Степень организованности и самостоятельности при выполнении работы | Соблюдается график выполнения ВКР, проявляется высокая степень самостоятельности в подборе и анализе литературы, проектировании эксперимента. | График выполнения ВКР в основном соблюдается, работа выполняется в сотрудничестве с руководителем. | График соблюдается, работа ведется в рамках указаний руководителя | График не соблюдается, указания руководителя выполняются частично или не выполняются | УК-1 УК-6 |
| 10. Уровень защиты ВКР | Студент раскрыл сущность работы, точно ответил на вопросы, продемонстрировал умение вести научную дискуссию, отстаивать свою позицию, признавать возможные недочеты | В целом раскрыта сущность работы, даны точные ответы на вопросы; отчасти студент испытывает затруднения в ведении научной дискуссии | Сущность работы раскрыта частично, ответы на вопросы недостаточно убедительны | Сущность работы студентом осознана недостаточно, слабо ориентируется в содержании ВКР | УК-2 УК-6 |
| 11. Владение научным стилем устной и письменной речи | Текст ВКР и выступление выпускника в ходе защиты логичны, последовательны, грамотны, репрезентативны, используется фразеология научного стиля, соблюдаются грамматические и синтаксические особенности научного стиля | Студент в основном владеет научным стилем речи | Студент частично владеет научным стилем речи | Студент не владеет научным стилем речи | УК-2 УК-6 |
| Уровень сформированности компетенций | Компетенции сформированы на высоком уровне | | Компетенции сформированы на пороговом уровне | Компетенции не сформированы | |

3.5. Темы выпускных квалификационных работ

1. Анализ жизненного цикла предприятия сервиса и разработка рекомендаций по его развитию (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
2. Брендинг и его место в маркетинговой деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
3. Деятельность аниматоров в организации досуга гостей туристических комплексов.
4. Зарубежный опыт развития гостиничного сервиса (туризма) (на примере отдельных стран) и возможности его использования в России.
5. Инновации в ресторанном бизнесе (в ресторанном обслуживании).
6. Инновационные процессы в продвижении сервисного продукта.
7. Интерьер гостиницы (ресторана) как средство формирования позитивного образа фирмы (на конкретном примере).
8. Использование информационных технологий в системе управления туристическими комплексами.

9. Использование современных компьютерных технологий в гостиничном сервисе.
10. Исследование конъюнктуры рынка (на примере рынка конкретного сервисного продукта/услуги, выпускаемого/оказываемой конкретной организацией сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
11. Исследование рынка рекламных услуг города Чита (или Забайкальского края).
12. Креатив в рекламе и проблемы рекламного творчества в сервисе.
13. Маркетинговая стратегия предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
14. Обеспечение безопасности гостиничных и туристских услуг.
15. Организация досуга в гостиничном бизнесе.
16. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах.
17. Организация и технологии работы службы бронирования в гостинице (на конкретном примере).
18. Организация и технологии работы службы приема и размещения в гостинице (на конкретном примере).
19. Организация кейтеринга в отеле (на конкретном примере).
20. Организация обслуживания клиентов гостиничных (ресторанных) предприятий и пути её совершенствования (на конкретном примере).
21. Организация обслуживания потребителей (на конкретном примере)
22. Организация питания в туристических комплексах.
23. Организация работы основных служб гостиницы (на конкретном примере).
24. Организация работы предприятий питания гостиничных комплексов (на конкретном примере).
25. Организация системы качества на предприятии сервиса (на конкретном примере).
26. Организация спортивных мероприятий на территории туристических комплексов.
27. Организация транспортного обслуживания в индустрии туризма.
28. Особенности организации отдыха детей в туристических комплексах.
29. Особенности сетевого бизнеса в индустрии гостеприимства.
30. Оценка качества управления ресурсами предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
31. Оценка конкурентоспособности сервисного продукта на рынке (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
32. Перспективные формы обслуживания клиентов (гостей) на предприятиях гостиничного сервиса.
33. Перспективы развития дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
34. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере).
35. Проектирование организационной структуры управления предприятием сервиса (на примере).
36. Разработка (или Совершенствование) фирменного стиля предприятия сервиса (на конкретном примере) предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса.
37. Разработка инновационного проекта (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
38. Разработка рекламного проекта (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
39. Разработка специализированной рекламной кампании (на примере конкретного предприятия сервиса предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).

40. Разработка туристического продукта региона (на конкретном примере).
41. Роль имиджа туристской территории в развитии Забайкальского края.
42. Рынок въездного (выездного) туризма в Забайкальском крае: современное состояние и особенности.
43. Система маркетинга туристских территорий как эффективный инструмент продвижения региона (на конкретном примере).
44. Совершенствование деятельности по организации выставок предприятием сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
45. Совершенствование имиджа предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
46. Совершенствование конкурентной стратегии сервисного предприятия (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
47. Совершенствование маркетинговой деятельности на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
48. Совершенствование организации деятельности службы по работе с клиентами (на примере конкретной организации предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
49. Совершенствование организационной (корпоративной) культуры на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
50. Совершенствование организационной структуры службы маркетинга (на примере конкретной организации).
51. Совершенствование организационной структуры управления предприятием сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
52. Совершенствование планирования PR-деятельности на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
53. Совершенствование политики ценообразования предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
54. Совершенствование работы по обучению персонала (на конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
55. Совершенствование работы по подбору (отбору/найму) персонала (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
56. Совершенствование работы по развитию персонала (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
57. Совершенствование работы с персоналом (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
58. Совершенствование рекламной деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
59. Совершенствование сбытовой деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
60. Совершенствование системы внутрифирменного планирования в организации сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).

61. Совершенствование системы мотивации персонала на предприятии сервиса (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
62. Совершенствование системы оценки и аттестации персонала (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
63. Совершенствование системы стимулирования сбыта на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
64. Совершенствование системы управления карьерой персонала (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
65. Совершенствование технологий взаимодействия между службами в гостинице.
66. Совершенствование управления адаптацией персонала (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса)
67. Совершенствование управления выставочной деятельностью предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
68. Совершенствование управления инновационной деятельностью организации (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
69. Совершенствование управления инновациями на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
70. Совершенствование управленческой деятельности на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
71. Современные психотехнологии рекламы в сервисной деятельности.
72. Содержание и подготовка анимационных программ в деятельности отелей.
73. Состояние и перспективы развития спортивного (экстремального, экологического, образовательного, др. видов) туризма (на примере Забайкальского края).
74. Состояние, тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса (на примере Забайкальского края или города Чита).
75. Стимулирование персонала в организации (на примере конкретной организации сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
76. Стратегия управления маркетинговой деятельностью предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
77. Стратегия управления персоналом предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
78. Тематические парки как «ноу-хау» индустрии туризма.
79. Тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
80. Тенденции развития туризма в Забайкальском крае (на конкретном примере).
81. Управление конфликтами на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
82. Фирменный стиль и его роль в продвижении сервисных услуг.
83. Формирование корпоративной культуры на предприятии сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
84. Формирование стратегии деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере предприятия сферы гостиничного/ресторанного/туристического сервиса).
85. Этические проблемы рекламы в сервисной деятельности.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

4.1. Основная литература

4.1.1. Печатные издания

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н. И. Рыжова. - Чита: ЗабГУ, 2016. - 95 с.
2. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.
3. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

4.1.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 277. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>
2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 404 с. <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>
3. Ильин, В.И. Социология потребления: учебник для академического бакалавриата / В. И. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 455 с. // <https://biblio-online.ru/book/4435587A-F683-4734-B843-470FF772A586>
4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 185. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
5. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2018. - 185. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
6. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 259 с. <https://biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
7. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2018. <http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E>.

4.2. Дополнительная литература

4.2.1. Печатные издания

1. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие/ Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с.
2. Рыжова Н.И. Стандарты обслуживания в ресторане: учеб.пособие/ Н.И. Рыжова; Забайкал. гос. ун-т.- Чита:ЗабГУ, 2017.-122с.

4.2.2. Издания из ЭБС

1. Карпова, С.В. Инновационный маркетинг: Учебник / Карпова Светлана Васильевна; Карпова С.В. - Отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 457<http://www.biblio-online.ru/book/72435A31-C11C-42E1-9E50-0CDE3679FB4B>
2. Мокий, В. С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. С. Мокий, Т. А.

Лукьянова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 160 с. <https://www.biblio-online.ru/book/52148653-1BC1-4CA0-A7A4-E5AFEBF5E662>

3. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html>

4.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Каждому студенту предоставляется возможность индивидуального дистанционного доступа из любой точки, в которой имеется Интернет, к информационно-справочным и поисковым системам, электронно-библиотечным системам, с которыми у вуза заключен договор (ЭБС «Троицкий мост»; ЭБС «Лань»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «Консультант студента»; «Электронно-библиотечная система elibrary»; «Электронная библиотека диссертаций»).

| № п/п | Название сайта | Электронный адрес |
|-------|--|--|
| 1. | Сайт Российского государственного университета туризма и сервиса | rguts.ru |
| 2. | Сайт федерации рестораторов и отельеров | frio.ru |
| 3. | Маркетинг услуг. Журнал, электронная библиотека | grebennikon.ru |
| 4. | Ресторатор | restorator.name |
| 5. | Мир ресторатора | mir-restoratora.ru |
| 6. | Форум про гостиничный бизнес | prohotel.ru |
| 7. | Гостиничный бизнес в России | forum.prohotel.ru |
| 8. | Федеральное агентство по туризму | russiatourism.ru |
| 9. | Национальный туристический портал РФ | russia.travel |
| 10. | Российский союз туриндустрии | rostourunion.ru |
| 11. | Ассоциация туроператоров России | atorus.ru |
| 12. | Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» | tourpom.ru |
| 13. | Альянс туристических агентств. Офиц. сайт | atarussia.ru |
| 14. | Профессиональный туристический портал | tourdom.ru |
| 15. | Справочно-информационный портал «Тонкости туризма» | tonkisti.ru |
| 16. | Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края | минм-свэст.зabayкальскийкрай.рф |
| 17. | Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы | visitchita.ru |
| 18. | Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка | arahlei.ru |
| 19. | Сайт «Энциклопедия Забайкалья» | encycl.chita.ru |

4.4. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения:

1. ABBYY FineReader (договор № 223-799 от 30.12.2014 г.; срок действия - бессрочно).

2. ESET NOD32 Smart Security Business Edition (договор № 223-1/19-3К от 24.09.2019 г, срок действия – октябрь 2022 г.).

3. Foxit Reader (право использования ПО предоставляется бесплатно согласно политике компании-разработчика <https://www.foxitsoftware.com/ru/pdf-reader/eula.html>; срок действия - право использования программного обеспечения действует до изменения политики правообладателя).

4. MS Office Standart 2013 (договор № 223-798 от 30.12.2014 г., срок действия - бессрочно; договор № 223-799 от 30.12.2014г., срок действия - бессрочно).
 5. MS Windows 7 (договор № 223П/18-1 от 13.02.2018г.; срок действия - бессрочно).
 6. АИБС "МегаПро" (договор №13215/223П/15-569 от 18.12.2015 г.; срок действия - бессрочно).

5. Материально-техническое обеспечение ГИА

| | |
|--|--|
| Наименование специальных помещений | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
| Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием |
| Помещение для самостоятельной работы | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, наличие компьютеров |
| Учебные аудитории для государственной итоговой аттестации | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием |

Разработчик/группа разработчиков:

к.п.н., доцент кафедры ТМПОСиТ



А.Ю. Устюжина

Рассмотрена на заседании кафедры ТМПОСиТ:
(протокол от «30» августа 2021 г. № 1)

Зав. кафедрой теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий, к.п.н., доцент
«30» августа 2021 г.



М.И. Мелихова