

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

## **ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»,  
профиль «Социально-культурный сервис»

квалификация выпускника: бакалавр  
форма обучения: очная

Утверждено на заседании кафедры туризма  
(протокол №12 от 14.06.2019)

Утверждено на заседании Ученого совета ПГНИУ  
(протокол №10 от 26.06.2019)

Пермь 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	3
<b>2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	3
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	4
3.1. Компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	4
3.2. Критерии и шкалы оценивания компетенций	6
<b>4. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	7
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	8
5.1. Государственный экзамен	8
5.1.1. Общие положения	8
5.1.2. Процедура проведения государственного экзамена	8
5.1.3. Программа государственного экзамена	10
5.1.4. Перечень вопросов для подготовки к государственному экзамену	12
5.1.5. Типовые практические задания для подготовки к государственному экзамену	14
5.1.6. Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену	22
5.2. Выпускная квалификационная работа	23
5.2.1. Общие положения	23
5.2.2. Методические указания по подготовке выпускной квалификационной работы	24
5.2.3. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы	25
5.2.4. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы	26
5.2.5. Процедура защиты выпускной квалификационной работы	27
5.2.6. Типовые вопросы для оценки выпускной квалификационной работы	28
<b>6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	29
6.1. Паспорт фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации	29
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенций	31
6.2.1. Методические материалы для оценки уровня сформированности компетенций при сдаче государственного экзамена	32
6.2.2. Методические материалы для оценки уровня сформированности компетенций в процессе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы	39
6.2.3. Методические материалы для оценивания знаний сдачи государственного экзамена и выполнения и защиты выпускной квалификационной работы	46
<b>7. ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	47
<b>8. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	47
Приложение 1	48
Приложение 2	50
Приложение 3	51

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

## **2. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями (ГЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы и присвоения квалификации «бакалавр» для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании.

Задачами ГИА являются:

- оценка степени и уровня освоения обучающимися основной образовательной программы и овладения всем набором компетенций, предусмотренных СУОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис;
- принятие решения о присвоении квалификации (степени) по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче документа об образовании и о квалификации;
- проверка готовности выпускника к профессиональной деятельности;

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

ГИА проводится на завершающем этапе обучения после прохождения теоретического обучения и всех видов практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис».

ГИА проводится на завершаемом обучении курсе в 2-х формах: государственный экзамен и защита выпускной квалификационной работы. Объем программы ГИА составляет 9 зачетных единиц (подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 зачетные единицы, выполнение и защита выпускной квалификационной работы – 6 зачетных единиц) вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы с использованием сетевой формы, реализации программы по индивидуальному учебному плану.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **3.1. Компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы**

СУОСом ВО ПГНИУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» определены следующие требования к результатам освоения образовательной программы. Выпускник, освоивший программу, должен обладать следующими универсальными (УК), общепрофессиональными (ОПК), профессиональными компетенциями (ПК) (последние соответствуют (видам) профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа):

УК.1. Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций;

УК.2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений;

УК.3. Способен участвовать в реализации группового проекта;

УК.4. Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах;

УК.5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и философском контекстах;

УК.6. Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития;

УК.7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

УК-9. Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм;

ОПК.1. Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности;

ОПК.2. Способность применять современные информационные технологии и программные средства и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности;

ОПК.3. Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области;

ОПК.4. Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом;

ОПК.5. Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности;

ОПК.6. Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов из оказания в соответствии с действующими стандартами;

ОПК.7. Способен применять нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности;

ОПК.8. Способен обеспечивать безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК.9. Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности;

ОПК.10. Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории;

ОПК.11. Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий;

ПК-1. Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя;

ПК-2. Способен осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на региональном, национальном и международном уровнях;

ПК-3. Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде;

ПК-4. Способен осуществлять поиск необходимой информации об объектах сервисной инфраструктуры для удовлетворения потребностей клиентов;

ПК-5. Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма;

ПК-6. Способен воспринимать и учитывать национальные особенности и обычаи народов страны при организации сервисной деятельности;

ПК-7. Способен управлять ресурсами, обеспечивать качество и оценивать эффективность работы подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса;

ПК-8. Способен обосновать направления развития сервиса в спортивно-оздоровительном туризме, его пространственную организацию и меры обеспечения безопасности;

ПК-9. Способен организовать процесс обслуживания спортивно-оздоровительных мероприятий, в т.ч. в активном туризме;

ПК-10. Способен обеспечивать предоставление услуг населению на различных видах транспорта;

ПК-11. Способен применять информационно-коммуникационные технологии для исследования рынка и построения систем продвижения сервисных продуктов (услуг).

### 3.2. Критерии и шкалы оценивания компетенций

Каждая их компетенций оценивается одним из уровней сформированности, которым соответствует одна из оценок: «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» в соответствии с установленной шкалой оценивания (табл.1).

Таблица 1

Критерии и шкала оценивания сформированности компетенций				
Критерии оценивания	Уровни сформированности компетенций (оценка)			
	Компетенция не сформирована («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Базовый («хорошо»)	Повышенный («отлично»)
		Компетенция сформирована		
	Демонстрируется отсутствие знаний, умений и практических навыков: - нет общих знаний изучаемого материала и учебной, методической литературы; - не умеет выполнять исследование на заданную тему и строить ответ на поставленные вопросы; - не владеет профессиональным навыками	Демонстрируется недостаточный уровень знания, умения и самостоятельности практического навыка: - общее (поверхностные) знания изучаемого материала и учебной, методической литературы; - умеет выполнять исследование на заданную тему и строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - показывает общее владение профессиональным навыками	Демонстрируется достаточный уровень знания, умения и устойчивый практический навык: - достаточно полное знание материала и учебной, методической литературы; - достаточно полноценно умеет выполнять исследование на заданную тему, последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал и отвечает на вопросы, делает обоснованные выводы по излагаемому материалу; - достаточное владение профессиональным навыками	Демонстрируется высокий уровень знания, умения, самостоятельности и высокой адаптивности практического навыка: - глубокое и прочное усвоение знаний материала и учебной, методической литературы и других источников информации; - грамотно и в полном объеме полноценно умеет выполнять исследование на заданную тему, исчерпывающе, последовательно и логически стройно излагать теоретический материал и отвечать на вопросы, делает обоснованные выводы по излагаемому материалу; - самостоятельное и адаптивное владение профессиональным навыками

#### **4. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

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

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

Предшествующие ГИА дисциплины и практики:

Дисциплины (модули) Блок 1, Дисциплины - А:

1. Безопасность жизнедеятельности
2. Иностранный язык (английский) [Базовый уровень]
3. История
4. Культурология
5. Основы проектной деятельности
6. Правоведение
7. Прикладная физическая культура
8. Социальная психология
9. Физическая культура
10. Философия
11. Эффективный самоменеджмент

Дисциплины (модули) Блок 1, Дисциплины - В:

12. Безопасность на объектах туризма и сервиса
13. Валеология
14. Документационное обеспечение в сфере обслуживания
15. Инновации в сфере обслуживания
16. Информационные системы в управлении
17. Информационные технологии в сфере обслуживания
18. Краеведение
19. Логика
20. Маркетинг
21. Менеджмент и маркетинг в сфере обслуживания
22. Общественная география России и мира
23. Основы гостеприимного сервиса
24. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма
25. Русский язык и деловая коммуникация
26. Сервисная деятельность
27. Социология: анализ современного общества
28. Технологии продаж в сфере обслуживания
29. Технология и сервис в активном туризме
30. Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе
31. Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе (курсовая)
32. Экономическая теория

Дисциплины (модули) Блок 1, Дисциплины - С:

33. Введение в специальность [туризм и сервис]
34. География сервиса
35. Интернет-коммуникации в сервисе
36. Корпоративный этикет и протокол
37. Менеджмент
38. Отраслевые технологии в сфере обслуживания
39. Ресторанное дело

40. Сервисология
41. Технологии и системы качества в гостиничной сфере
42. Традиции и обычаи народов России
43. Управление персоналом

Дисциплины (модули) Блок 1, Часть, формируемая участниками образовательных отношений:

1. Элективы "Общепрофессиональные"
2. Элективы "Профессиональные"
3. Элективы "Универсальные"

Практики, Блок 2

1. Групповая проектная работа [СРВ]
2. Научно-исследовательская работа [СРВ]
3. Преддипломная практика [кафедра туризма]
4. Производственная практика по сервису
5. Учебная практика по сервису
6. Учебная практика по сервису в туризме

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Государственный экзамен**

#### **5.1.1. Общие положения**

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

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

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

#### **5.1.2. Процедура проведения государственного экзамена**

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

Обеспечение ГЭК для проведения ГЭ:

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

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

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

Подготовка к проведению и сдаче экзамена: в день работы ГЭК обучающиеся приглашаются в аудиторию, где председатель ГЭК в соответствии с приказом о создании ГЭК представляет состав комиссии; вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество и раскладывает на специально выделенном для этого столе; дает общие рекомендации



обучающимся по подготовке ответов на вопросы билетов и их устного изложения, а также ответов на дополнительные вопросы. Время, отводимое на подготовку ответов, составляет не менее одного академического часа.

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

Возможны следующие варианты заслушивания ответов:

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

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

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

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

Право выбора порядка (вариантов) ответа определяется председателем ГЭК.

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

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

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

### **5.1.3. Программа государственного экзамена**

Программа ГЭ состоит из 3 частей, каждой из которых соответствует один вопрос экзаменационного билета.

#### **Часть I. СЕРВИС И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №1)**

**ТЕХНОЛОГИИ И СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ**

Технологии и организация работы основных служб гостиницы (СПиР, СОНФ, др.). Классификация и особенности гостиничных услуг.

Материальные и нематериальные составляющие качества гостиничного продукта. Модель качества и системы качества в сервисной деятельности: TQM, ISO-9000, и др. Стандарты и регламенты в гостиничном предприятии. Факторы, определяющие качество гостиничной услуги и методы контроля и измерения качества гостиничных услуг.

## ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 1. Зарубежные страны)

Методологические подходы к изучению туристского сервиса и его географии. Соотношение туристского сервиса и отраслевой структуры туризма. Классификация туристского сервиса. Изучение туризма и туристского сервиса в странах мира и регионах крупных стран. Специализация туристского сервиса зарубежных стран. Профильные туристские дестинации. Туристская структура региона и эффективные предприятия туристского сервиса. Туристская географическая номенклатура.

## ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 2. Россия)

Географические аспекты размещения объектов туристского сервиса в регионах России. Сервисная инфраструктура регионов РФ по разным видам туризма. Территориальная структура сервисных предприятий в городе. Специализация туристского сервиса в разрезе видов туризма в регионах России.

## КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ

Деловой этикет: основные понятия, принципы. Имидж делового человека. Деловой дресс-код, стандарты внешнего вида сотрудников корпораций. Этикет делового общения: специфика должностной субординации, речевой этикет в деловом общении. Этикет знакомства, представления, обращения, приветствия, прощания. Этикет дистанционных деловых коммуникаций. Деловой этикет в практике проведения совещаний, бесед, встреч.

Стандарты гостеприимства гостиничного предприятия: правила гостеприимства, вербальные и невербальные правила общения с гостем и коллегами, стандарты поведения сотрудников, стандарт профессионального приветствия и прощания. Требования в деловому дресс-коду и внешнему виду сотрудников. Стандарт выполнения гостевых просьб сотрудниками гостиничных предприятий: действия сотрудников, общие правила. Стандарт работы с жалобами гостя: этапы работы (выслушивание, получение необходимой информации, принесение извинений, благодарность гостю, предложение вариантов решения, исправление ошибок сервисного обслуживания, проверка степени удовлетворения гостя, анализ и принятие управленческих решений для предотвращения ошибок).

Организация приемов российских и зарубежных деловых партнеров. Разработка программы пребывания гостей и организации приема на основе общепринятой протокольной практики. Типы визитов (официальные, рабочие, частные), нормы и правила поведения сторон при переговорах, консультациях, рабочих встречах, подписании документов. Требования к встрече делегации, обмену приветствиями и визитными карточками, организации приемов (завтраки, обеды и т.д.), рассадке гостей, культурной программе, дарению деловых подарков и букетов, использования государственной и корпоративной символики, проводам делегации и др.

## РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО

Предприятия общественного питания: термины, определения и классификация. Организация производственного процесса в ресторане. Структура производственных и торговых помещений ресторана. Виды обслуживания в ресторане. Схемы и порядок обслуживания, применяемый в ресторане. Этапы открытия ресторана: концепция, проект, подбор персонала, выбор структуры управления.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания на территории России.

## ТРАДИЦИИ И ОБЫЧАИ НАРОДОВ РОССИИ

Народы России. Россия – полиэтническое и поликонфессиональное государство с многообразием народов, религий и культур. Общие представления о народе России. Классификации народов России (лингвистическая, конфессиональная, хозяйственно-культурная). Традиционные конфессии: православие, ислам, буддизм и др. Современная конфессиональная карта.

Этнографические области России. Понятие культура, традиционная культура, национальная культура, обычаи, традиции. Материальная и духовная культура. Основные комплексы.

Проблемы сохранения этнокультурного наследия, этнокультурное наследие в современных практиках образовательной, музейной, творческой и туристической деятельности. Промыслы и ремесла народов России.

## **СЕРВИСОЛОГИЯ**

Общие положения теории сервисной деятельности. Содержание, цели, задачи сервисологии. Специфика продукта, создаваемого сервисной деятельностью и его отличие от продукта отраслей материального производства. Основное и принципиальное отличие сервисной услуги от товара.

Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Зависимость услуг от потребностей. Основные побудители активности покупательского поведения. Ресурсное обеспечение сервисного процесса: человеческие, материальные, финансовые, информационные, предпринимательские ресурсы. Основные психологические подходы к осуществлению сервиса. Культура общения контактного персонала.

## **Часть II. ГОСТЕПРИИМСТВО И СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №2)**

### **ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА**

Философия гостеприимства и ее составляющие. Законы и принципы, и цели гостеприимного сервиса. «Золотой стандарт гостеприимного сервиса» и «3 шага в обслуживании». Внешние и внутренние клиенты, отношение с гостями в рамках философии гостеприимного сервиса.

Инструменты гостеприимного сервиса (проактивное поведение, эмпатическое слушание, обмен с превышением, метапрограммы и др.) и их применение в гостеприимстве. Управление конфликтами в гостеприимстве и методы этической защиты.

### **ИСТОРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Исторические особенности развития сферы гостеприимства Античности, Средних веков, Нового и Новейшего времени. Формирование сферы услуг в регионах мира. Исторические предпосылки этих периодов для развития сферы гостеприимства и влияние на процессы, происходящие в современное время. Роль исторических личностей, внесших большой вклад в развитие мирового гостеприимства и их инновации.

### **МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Организация сферы услуг как объект управления: специфические особенности, внешняя и внутренняя среда организации, миссия, цель и задачи сервисной организации. Мотивация и стимулирование персонала: особенности мотивации персонала на предприятиях сферы обслуживания. Контроль как функция менеджмента: этапы, виды, специфика организации на предприятиях сферы обслуживания.

### **МАРКЕТИНГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Основные понятия, функции, социально-экономическая сущность маркетинга в туризме/сервисе (примеры социально-этичного маркетинга). Концепции маркетинга в туризме/сервисе. Уровни и координация маркетинга в туризме. Туристское предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга.

Маркетинговые исследования потребителей туристских (сервисных) услуг. Концепция маркетинга взаимоотношений на предприятиях туризма и сервиса. Уровни взаимоотношений с потребителями, современные технологии работы с потребителями. Технология реализации концепции маркетинга на туристском/сервисном предприятии. Разработка программы маркетинга. Сущность и элементы комплекса маркетинговых коммуникаций. Разработка программы стимулирования сбыта.

Особенности рекламы в сфере туризма и сервиса: виды рекламы, характеристика рекламного процесса. Средства распространения рекламы: реклама в прессе, печатная реклама, аудиовизуальная реклама, радио- и телереклама, рекламные сувениры, прямая почтовая реклама, наружная реклама, компьютерная реклама и др. Процесс участия туристской (сервисной) фирмы в выставочной деятельности, характеристика выставочных мероприятий. Фирменный стиль туристского и сервисного предприятия: цели формирования, элементы (товарный знак, логотип, фирменный блок, фирменный лозунг, фирменный цвет (цвета)).

### **ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ**

Экономика сервисного предприятия. Классификации издержек: по методу оценки, по отношению к объему, по статьям затрат. Состав постоянных, переменных, прямых и косвенных

затрат сервисного предприятия. Калькуляция затрат и директ-костинг. Эффект и экономическая эффективность деятельности предприятия. Методы анализа экономической эффективности: сравнительный и маржинальный.

Предпринимательство и предприниматель: понятия, функции, цели, риски. Классификация предпринимательской деятельности по численности и обороту. Предпринимательская культура и её значение для прибыльности в сфере гостеприимства.

План предприятия: цели и этапы планирования. Назначение бизнес-планов, стратегических, текущих и оперативных планов. Разделы бизнес-плана создания малых сервисных и туристских организации и их содержание.

### РЕСУРСОВЕДЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

Ресурс и условие: разница в определении понятий и использование в туризме и сервисе. Рекреационное и туристское ресурсоведение, их становление как научных направлений и практическая значимость. Туристско-рекреационные ресурсы: разнообразие определений и терминологическая проблема, классификации и виды, свойства.

Туристско-рекреационный потенциал территории: структура, виды, практическое значение, условия реализации (территория и географическое положение, интересы «хозяев» территории, экономическая и политическая стабильность, развитость основных непроектных сфер). Оценка туристско-рекреационных ресурсов: особенности оценивания, виды и типы оценивания.

Природные ТР (климатические, рельеф и ландшафт, поверхностные воды, минеральные воды, лечебные грязи, растительные и животного мира) и их оценка. Культурно-исторические ТР: функции, структура в РФ, объекты всемирного наследия ЮНЕСКО) и их оценка. Наследие и его роль в системе туристских ресурсов.

Социально-экономические ТР и их оценка. Туристская инфраструктура и ее роль в системе туристских ресурсов.

### ЭТНОКУЛЬТУРНОЕ РЕГИОНОВЕДЕНИЕ

Основные сведения о народах Прикамья: лингвистическая, антропологическая, географо-этнографическая классификация народов Пермского края. Основные этапы этнической истории региона, формирование современной карты расселения народов, этнический состав по переписи 2010 и 2020 гг.

Этнографический туризм, понятие, виды, особенности. Научный, учебный, научно-просветительский, ландшафтный и другие виды этнографического туризма. Развитие этнографического туризма в России и Прикамье. Зарубежный опыт этнографического туризма. Этнокультурный потенциал Прикамья для развития этнографического туризма. Этнокультурная составляющая историко-культурного и других видов туризма. Музеи Пермского края: этнографические коллекции и экспозиции, возможности их использования. Традиционные праздники, музейные праздники, современные формы праздничной культуры.

Возможные экскурсионные этнографические маршруты Прикамья. Северо-западное Прикамье, культура коми-пермяков, как «бренд» Пермского края. Северное Прикамье, традиционная культура русских, манси и музеи региона в туристической деятельности. Южное Прикамье: традиционная культура русских, татар, башкир, удмуртов, марийцев, чувашей в туристических маршрутах.

### КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Понятие о досуге и непреложных действиях. Границы рабочей деятельности, отдыха и творчества. Определение феномена культуры, различные интерпретации в науке и литературе. Функции и принципы культурно-досуговой деятельности. История развития КДД.

Государственная культурная политика. Структура государственных и частных учреждений культуры и досуга. Классификация культурно-досуговых событий. Менеджмент и маркетинг крупных мероприятий и событий.

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Важнейшие черты формирования и особенности сервисной деятельности. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Специфика рынка сервисных услуг. Услуга и обслуживание. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Классификация услуг и их характеристика. Процесс организации обслуживания. Зоны обслуживания. Контактная зона, её назначение и функциональные особенности.

Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество и т.п.). Ожидание потребителя от обслуживания. Контроль удовлетворенности потребителя. Основные психологические подходы к осуществлению сервиса.

#### ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Теории инновации Н.Д.Кондратьева и И.Шумпеттера. Признаки инновации. Виды инновации по масштабу, новизне, глубине вносимых изменений, области применения.

Творческое мышление и IQ, как связаны и влияют на инновационный процесс. Этапы развития креативного мышления, и влияние на творческую деятельность.

Продуктовые инновации в туризме и сервисе и их проявление (туристские маршруты, объекты общепита, средства размещения, сферы развлечений, loft проекты и др.) Технологические инновации и формы их проявления.

Научные открытия и креативные решения и их роль в появлении инноваций: НИОКР, бенчмаркинг, научные публикации, изменение в экономике, политике, технологиях и в социуме. Диффузия инновации. Основные тенденции инновации в сфере сервиса (технологизация, ИТ в обслуживание, бесконтактный сервис, VR и AR и др.).

#### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Глобальные системы распределения и их роль в туристском рынке. Изменение конкуренции после появления интернета и интернет посредников.

Понятие, типы и функции соцмедиа. Электронное сарафанное радио, WEB 2.0, платформы для соцсетей, блогеры. Популярные соцсети и их роль для туризма и сферы обслуживания.

Парадигма мобильности, экосистема мобильных технологий, некоторые возможности и проблемы при внедрении мобильных технологий. Влияние ИТ на авиакомпании и авиапассажиров; системы бронирования авиабилетов.

Теория и практика создания представительства туристической компании в сети Интернет. Оптимальная структура и качественное содержание. Цели конкретной веб-страницы (привлечь, продать, информировать).

#### ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 1.

Документооборот)

Система управленческих документов: организационно правовые, организационно-распорядительные, информационно-справочные, кадровая документация, отчетно-статистическая документация, личная документация.

Процедура оформления, необходимые реквизиты присущие для групп документов. Особенности технологического процесса: документы, издаваемые единолично и в условиях коллегиальности.

Понятие документооборота. Поток документов в организации: входящие документы, исходящие документы, внутренние документы. Этапы разработки, исполнители, адресаты, адресанты. Лица составляющие, подписывающие, согласующие документ.

#### ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 2.

Стандартизация и сертификация)

Понятие качества в сервисной деятельности. Качество услуг. Процесс управления качеством услуг. Стандарты обслуживания. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество и т.п.). Ожидание потребителя от обслуживания. Контроль удовлетворенности потребителя.

### 5.1.4. Перечень вопросов для подготовки к государственному экзамену

#### Часть I. СЕРВИС И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №1)

#### ТЕХНОЛОГИИ И СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

1. Основные службы гостиниц, их состав и функции

2. Услуги, предоставляемые в гостиничном предприятии и особенности гостиничных услуг

3. Технологии и организация уборочных работ в гостинице, виды уборки номерного фонда гостиницы

4. Качество гостиничных услуг: определение, содержание, особенности, экономические аспекты качества гостиничных услуг

5. Модель качества сервисного продукта, критерии оценки качества гостиничного продукта на ее основе

#### ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 1. Зарубежные страны)

1. Туризм и туристский сервис в странах Средиземноморья: география и структура
2. Туризм и туристский сервис в странах Северной Америки: география и структура
3. Туризм и туристский сервис в зарубежных странах Северной Европы: география и структура
4. Туризм и туристский сервис в странах Зарубежной Азии: география и структура
5. Туризм и туристский сервис в странах СНГ: география и структура

#### ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 2. Россия)

1. Географические особенности размещения предприятий туристского сервиса в санаторно-оздоровительном туризме
2. Географические особенности размещения предприятий туристского сервиса в горнолыжном туризме
3. Географические особенности размещения предприятий туристского сервиса в культурно-познавательном туризме
4. Специализация туризма и сервиса на севере Пермского края
5. Специализация туризма и сервиса на юге и востоке Пермского края

#### КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ

1. Деловой этикет: основные понятия, принципы и стандарты внешнего вида сотрудников организации
2. Стандарты гостеприимства гостиничного предприятия: общение с гостем и коллегами, поведение сотрудников
3. Стандарт выполнения гостевых просьб и работы с жалобами гостя в отеле: действия сотрудников, общие правила
4. Организация и протокол приема делегаций: типы и программы визита
5. Протокольные требования к приему иностранных делегаций: особенности проведения переговоров и обслуживания

#### РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО

1. Предприятия общественного питания: классификация, нормативные документы, регламентирующие деятельность
2. Организация производственного процесса и торговой деятельности ресторана
3. Организация обслуживания гостей ресторана: бизнес-ланч, вечернее обслуживание, тематический банкет
4. Концепция ресторана: основное содержание и назначение
5. Организация управления и подбор персонала на стадии открытия ресторана

#### ТРАДИЦИИ И ОБЫЧАИ НАРОДОВ РОССИИ

1. Лингвистическая классификация народов России: основные языковые семьи, группы и народы
2. Конфессиональное многообразие народов России: традиционные конфессии и современная конфессиональная карта
3. Этнокультурное наследие в современных практиках образовательной, музейной, фестивальной и туристической деятельности
4. Праздничная культура народов России: истоки, традиции, современное состояние (на примере одного из народов России)
5. Промыслы и ремесла народов России: становление, развитие, сохранение (на примере одного из центров промыслов и ремесел России)

#### СЕРВИСОЛОГИЯ

1. Предмет, содержание, цели, задачи сервисологии
2. Сервисная деятельность как особая форма удовлетворения потребностей человека в современных условиях
3. Жизненный цикл потребностей и его значение для создания сервисного продукта
4. Оценка психологических, физиологических особенностей человека и ее важность в сервисном обслуживании

## 5. Ресурсное обеспечение сервисного процесса: виды ресурсов и их особенности

### **Часть II. ГОСТЕПРИИМСТВО И СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №2)

#### **ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА**

1. Философия гостеприимного сервиса: основные положения и принципы
2. Обмен с превышением и его значение для сервисной деятельности
3. Конфликтогены и управление конфликтами в рамках философии гостеприимства
4. Проактивное поведение и эмпатическое слушание в работе сотрудника сервисной

организации

5. Роль и значение жалоб в сервисном бизнесе. Правила и порядок работы с жалобами гостей

#### **ИСТОРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

1. Исторические особенности развития сферы гостеприимства Античности и её проявление в современном туризме и гостеприимстве.

2. Исторические особенности развития сферы гостеприимства Средних веков и их проявление в современном туризме и гостеприимстве.

3. Исторические особенности развития сферы гостеприимства Нового времени и его проявление в современном туризме и гостеприимстве.

4. Исторические личности в сфере туризма и развлечений и их влияние на развитие современного туристской индустрии и развлекательной сферы.

5. Исторические личности в гостиничном деле и в сфере общественного питания и их влияние на развитие современного гостеприимства.

#### **МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. Организация сферы услуг, как объект управления. Особенности управления сервисной организацией

2. Миссия, цели и задачи сервисной организации

3. Внешняя и внутренняя среда организации сферы обслуживания: понятие, основные элементы, методы анализа

4. Мотивация и стимулирование труда персонала на предприятиях социально-культурного сервиса

5. Организация контроля на предприятиях сферы обслуживания

#### **МАРКЕТИНГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

1. Концепции маркетинга в туризме и сервисе: развитие теории и практики маркетинга, социально-экономическая сущность маркетинга

2. Маркетинг туризма на национальном уровне: туристская политика государства, имидж страны, маркетинговые задачи государственных и местных органов управления туризмом

3. Технология реализации концепции маркетинга и разработка программы маркетинга на туристском и сервисном предприятии

4. Фирменный стиль туристского и сервисного предприятия: цели формирования, элементы, другие фирменные константы и носители

5. Реклама в сфере туризма и сервиса: виды рекламы, характеристика современного рекламного процесса, средства распространения рекламы

6. Выставки и ярмарки: выставочные коммуникации, характеристика выставочных мероприятий, целевых аудиторий. Процесс участия туристской (сервисной) фирмы в работе выставки и особенности проектирования выставочных стендов

#### **ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ**

1. Состав затрат, включаемых в себестоимость продуктов (услуг) предприятий сервиса и туризма. Основные методы учета затрат: калькуляция и директ-костинг

2. Экономическая эффективность хозяйственной деятельности предприятия: понятие и методы анализа: сопоставительный и маржинальный

3. Предпринимательство: понятие и основные характеристики. Права и обязанности российского предпринимателя. Предпринимательская культура и её роль в сервисе и туризме

4. План и этапы планирование деятельности предприятия сервиса и туризма. Основные методы и уровни планирования. Типы целевого планирования: стратегическое, текущее, оперативное

5. Бизнес-планирование: цели и задачи. Разделы и содержание бизнес-планов малых сервисных и туристских организации (отелей, предприятий общественного питания, турагентств)

#### РЕСУРСОВЕДЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

1. Туристско-рекреационные ресурсы и ресурсосведение: разнообразие определений и терминологическая проблема, классификации и виды, свойства

2. Туристско-рекреационный потенциал территории: структура, виды, практическое значение, условия реализации

3. Оценка туристско-рекреационных ресурсов: особенности оценивания, виды и типы оценивания

4. Природные туристско-рекреационные ресурсы и их оценка

5. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы и их оценка

6. Социально-экономические туристско-рекреационные ресурсы и их оценка

#### ЭТНОКУЛЬТУРНОЕ РЕГИОНОВЕДЕНИЕ

1. Лингвистическая, антропологическая, географо-этнографическая классификация народов Пермского края

2. Этнокультурная история Прикамья в конце XV–XX вв.

3. Этнокультурный туризм: понятие, виды, особенности

4. Этнокультурный потенциал Прикамья для развития этнографического туризма

5. Этнокультурные комплексы народов Пермского края (на примере одного из народов региона)

#### КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Досуг и свободное время: связь и различия понятий, место и роль в туристской деятельности и особенности в организации

2. Культурно-досуговая деятельность: различия в аспектах понимания, история, функции, принципы и в место в туризме

3. Культурно-досуговая деятельность: классификация событий, структура и государственная политика

#### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Услуга: определение, отличительные особенности (характеристики), основные подходы к классификации услуг

2. Рынок услуг: виды рынка услуг, особенности спроса и предложения. Факторы, определяющие развитие рынка услуг

3. Процесс разработки новой услуги. Результат от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания

4. Зоны обслуживания. Контактная зона, её назначение и функциональные особенности

5. Психологические механизмы взаимопонимания с потребителем: характеристика и эффективность в современных условиях

#### ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Основные понятия, признаки и виды инноваций в сфере обслуживания

2. Творчество как источники инновационных идей в сфере обслуживания

3. Продуктовые и технологические инновации: понятие и формы их проявления в сервисе и туризме

4. Источники и причины появления инновационных идей и особенности их распространения

5. Инноваций и основные тенденции распространения сферы обслуживания

#### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Глобальные системы распределения и интернет посредники (преимущества и недостатки)

2. Влияние социальных сетей на сферу обслуживания

3. Мобильный интернет и информационные технологии

4. Информационные технологии в авиации и их роль в сфере обслуживания



5. Понятие и классификация корпоративного веб-сайта. Методы и технологии создания сайта туристической фирмы

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 1. Документооборот)

1. Система организационно-распорядительных документов в организации. Процедура оформления этих документов на конкретном примере (по выбору студента)

2. Документооборот в организации. Потоки документов: входящие, исходящие, внутренние. Особенности технологического процесса, порядок составления и исполнения документа.

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 2. Стандартизация и сертификация)

1. Стандарты обслуживания, роль стандартов в общем управлении сервисным предприятием

2. Понятие качества в сервисной деятельности. Процесс управления качеством услуг.

### 5.1.5. Типовые практические задания для подготовки к государственному экзамену

Практическое задание является частью экзаменационного билета и выполняется студентом на бланках, определенной формы.

#### Часть III. ПРАКТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

(типové задания для подготовки к практической части экзаменационного билета (вопрос №3))

#### Типовое практическое задание №1 (Технология и сервис в активном туризме (ч.2, Туристское снаряжение)

Условия задачи: группа туристов в количестве 25 человек (7 мужчин и 18 женщин) находится в туристском походе в заповеднике «Вишерский» с 20 по 24 июня. Из кострового оборудования у группы имеются: котлы, продукты, топор, пила и спички. Обоснуйте вид костра, необходимый для обеспечения группы исходя из разных ситуаций (см. раздаточный материал №1). Решение предоставить в форме 1.

Раздаточный материал №1

День похода	Время	Погодные условия	Условия стоянки	Мероприятия дня	Необходимость в разведении костра
1	22.00	Погода хорошая, небо ясное	Левый берег реки Вишера небольшая сухая поляна в тайге	Длительный переезд на автотранспорте, переправа силами сотрудников заповедника на левый берег реки. Сухой паек в течении дня	Максимально быстрое приготовление горячего ужина
2	18.00	Погода ветряная	Альпийские луга	Протяженность пешего пути 17 км, подъем на Чувальский камень	Приготовление горячего ужина
3	18.00	Проливной дождь	Тайга	Протяженность пешего пути 8 км без тропы по тайге	Приготовление горячего ужина
4	20.00	Погода хорошая	Левый берег реки Вишера небольшая поляна в тайге после проливного дождя	Протяженность пешего пути 25 км, 3-х разовое горячее питание по расписанию. Та же стоянка, что и в 1 день. Ожидание переправы в 4.00	Ночное времяпровождение без установки палаток

Форма 1

День похода	Вид костра	Схематическое изображение укладки дров	Обоснование	Технология	Подготовительные мероприятия
1					
2					
3					
4					

**Типовое практическое задание №2 (Технология и сервис в активном туризме (ч.2, Туристское снаряжение)**

Условия задачи: группа туристов в количестве 19 человек (9 мужчин и 10 женщин) планируют сплав по реке Вишера от пос. Вая до города Красновишерск 120 км с 01 по 05 июля (включая заезд из Перми и выезд в Пермь). В пункте проката снаряжения имеются приведенные в таблице средства сплава. Обоснуйте какое снаряжение подходит, а какое не подходит для данной группы. Решение предоставить в форме 2.

№	Наименование	Пассажировместимость	Количество
1	Доска для плавания (SUP board)	1	20
2	Каяк для водного слалома	1	30
3	Байдарка Таймень-2	2	12
4	Байдарка Таймень-3	3	10
5	Катамаран Басег-8	8	5

Форма 2

№	Наименование	Пассажировместимость / количество плавсредств	Обоснование
1	Доска для плавания (SUP board)		
2	Каяк для водного слалома		
3.	Байдарка Таймень-2		
4	Байдарка Таймень-3		
5	Катамаран Басег-8		

### Типовое практическое задание №3 (Технология и сервис в активном туризме (ч.2, Туристское снаряжение)

Условия задачи: два инструктора сопровождают съемочную группу. В их задачу входит доставить съемочную аппаратуру от пос. Усьва до Усьвинских столбов на расстояние 5 км. Груз распакован в 6 пластиковых контейнеров чемоданного типа с габаритами от 55×40×25 (см) до 70×50×35 (см), 4 штатива в тубусах диаметром 25 см длиной 1 метр, бензиновый генератор 45×45×56 (см), 20-ти литровая канистра с бензином. Инструкторы планируют перенести груз в несколько ходок. Инструкторы планируют выбрать одинаковые рюкзаки. Обосновать выбор конструкции рюкзаков. Обосновать параметры, по которым не подходят остальные рюкзаки.

Решение предоставить в форме 3.

№	Наименование	Габариты	Конструкция
1.	Рюкзак городского типа	46×30×21 см	Анатомический
2	Велорюкзак	60×50×20-30 см	Бескаркасный
3.	Треккиновый рюкзак	76×34×26 см	Каркасный
4	Экспедиционный рюкзак	96×45×30 см	Каркасный
5	Станковый рюкзак	78×35×28 см	Г-образная форма рамы

Форма 3

№	Наименование	Подходит / не подходит	Обоснование
1.	Рюкзак городского типа		
2	Велорюкзак		
3.	Треккиновый рюкзак		
4	Экспедиционный рюкзак		
5	Станковый рюкзак		

**Типовое практическое задание №4 (Технология и сервис в активном туризме (ч.2, Туристское снаряжение)**

Условия задачи: группа студентов академии Живописи ваяния и зодчества выехала на практику и рисует этюды камня Писанного со стоянки на противоположном берегу реки Вишера. Время практики, начало июня, по прогнозу предполагается дождливым. Какая конструкция палатки больше подходит для организации лагеря студентов? Обоснуйте выбор конструкции палатки. Обоснуйте параметры, по которым остальные палатки не подходят для такой группы. Решение предоставить в форме 4.

<i>№</i>	<i>Конструкция</i>	<i>Количество слоев</i>	<i>Наличие тамбура</i>
1.	Двускатная	1	нет
2	Шатровая	1	нет
3.	Полубочка	2	есть
4	Полусфера	2	есть
5	Подвесная платформа	1	нет

Форма 4

<i>№</i>	<i>Конструкция</i>	<i>Обоснование</i>
1.	Двускатная	
2	Шатровая	
3.	Полубочка	
4	Полусфера	
5	Подвесная платформа	



### Типовое практическое задание №6 (Технологии продаж в сфере обслуживания)

Разработайте алгоритм пост продажного обслуживания (ППО) для клиента в следующей ситуации: произведено онлайн бронирование двухместного номера (2 взрослых) гостиницы г. Перми за месяц до заезда, цель визита – туризм. Определите время, способ оповещения, тему и содержание сообщения. Решение предоставить в форме 6.

Форма 6

#### Алгоритм организации оповещения потребителя с целью эффективной работы ППО

<i>Время и способ оповещения</i>	<i>Тема сообщения</i>	<i>Содержание сообщения</i>

### Типовое практическое задание №7 (Безопасность на объектах туризма и сервиса)

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

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

Решение представьте в форме 7.

Форма 7

Функциональные зоны:	Условные обозначения:
1	
2	
3	
4	
5	
<p style="text-align: center;"><i>Схема расположения стоянки</i></p>	



**Типовое практическое задание №8 (Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе)**

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

Расчет представить в форме 8.

Форма 8

**Частный бюджет Отдела маркетинга и продаж**

<i>Доход \ Статьи затрат</i>	<i>1 мес.</i>	<i>2 мес.</i>	<i>3 мес.</i>	<i>За квартал</i>
1				
2				
...				

**Типовое практическое задание №9 (Экономика и предпринимательство в туризме и сервисе)**

Рассчитайте общие затраты туроператора в год, разделяя их на *условно-постоянные* и *условно-переменные*, и чистую прибыль, используя следующие данные:

	<i>Статья</i>	<i>Сумма (тыс. руб.)</i>
	<b>Затраты:</b>	
1.	Оплата услуг контрагентов	104000
2.	Коммунальные платежи	300
3.	Оплата аренды помещения	2800
4.	Расходы на рекламу	700
5.	Зарплата персонала, в том числе:	28000
	зарплата управленцев	11000
6	Транспортные расходы	2300
7.	Административные расходы	600
8.	Затраты на маркетинг	1100
	<b>Доход</b>	190000
	<b>Налог на прибыль, %</b>	20

Решение задания представить в форме 9. Расчеты округлить до целых чисел.

Форма 9

	<i>Статья</i>	<i>Сумма (тыс. руб.)</i>
1.	<b>Условно-постоянные затраты:</b>	
2.	<b>Условно-переменные затраты:</b>	
3.	<b>Общие затраты</b>	
4.	<b>Чистая прибыль</b>	
	Расчет:	
	Валовая прибыль:	
	Налог на прибыль:	

**Типовое практическое задание №10 (Документационное обеспечение в сфере обслуживания, ч. 2. Стандартизация и сертификация)**

Определите функциональное и техническое качество сервисного продукта (услуги) – проживание в гостиничном номере. Укажите по 3 и более примера по каждому качеству.

Решение предоставить в форме 10.

Форма 10

		Что предоставляется?	Как предоставляется?		
Т е х н и ч е с к о е  к а ч е с т в				Ф у н к ц и о н а л ь н о е  к а ч е с т в	

### Типовое практическое задание №11 (Сервисная деятельность)

Приведите по два открытых, уточняющих, наводящих и альтернативных вопроса, которые этично задать клиентам во время консультации.

*Описание ситуации:* небольшой офис турфирмы в крупном торговом центре, пара молодых людей, заинтересовались рекламой горнолыжных туров.

Ответы представьте в таблице (форма 11).

Форма 11

<i>Вид вопроса</i>	<i>Формулировка вопроса</i>
Открытый	
Уточняющий	
Наводящий	
Альтернативный	

**Типовое практическое задание №12 (Технология и сервис в активном туризме, ч.1)**

Составить программу обслуживания туристов, используя следующие исходные данные.

Решение задачи представить в таблице (форма 12).

1	<i>Категория туристов (возраст, статус, социальная группа)</i>	Совершеннолетние туристы
2	<i>Количество туристов</i>	10 человек
3	<i>Продолжительность путешествия (количество дней и ночей)</i>	10 дней 9 ночей
4	<i>Время путешествия (месяц, сезон)</i>	август
5	<i>Цель путешествия</i>	Пешеходный поход 2 категории сложности, по Северному Уралу
7	<i>Территория</i>	Пермский край и/или Свердловская область


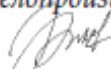
Форма 12

**Программа обслуживания туристов**

1	Пункт входа на маршрут	
2	Пункт выхода с маршрута	
3	Заброска/выезд. Расстояние от Перми до начала маршрута/с конечной точки маршрута (км)	
4	Средство передвижения	
5	Нитка маршрута	
6	Протяженность маршрута (активной части) (км)	
7	Условия размещения и питания	
8	Туристские услуги, включенные в тур	
9	Снаряжение индивидуальное	
10	Снаряжение групповое	
11	Организационные вопросы, необходимые разрешительные документы	

[illegible]

## Раздаточный материал №13 (образец документа)

1	<p style="text-align: center;"><b>АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЛИНИЯ М»</b></p> <p>Демьяновский бульвар, д. 65, Москва, 123456 Тел./факс: (495) 456-78-90, e-mail: info@linem.com ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, ИНН/КПП 1234567890/123456789</p>	<p style="text-align: center;">3</p> <p><b>ООО «Севилья»</b> Генеральному директору И.М. Дерябину</p>
2	<p>04.09.2017 № 1234</p> <p>На № 185 от 28.08.2017</p>	
4	<p>2 О направлении документов</p>	
5	<p style="text-align: center;">Уважаемый Игорь Михайлович!</p> <p>В ответ на Ваш запрос (письмо от 28.08.2017 № 2785) направляем коммерческое предложение по техническому обслуживанию оборудования и пакет документов к нему. Просим рассмотреть и сообщить о своем решении. Все интересующие Вас вопросы вы можете задать менеджеру по работе с корпоративными клиентами по телефону +7 (495) 456-78-99.</p>	
6	<p>6 Приложение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммерческое предложение и приложение к нему, всего на 34 л.</li> <li>2. Расчет стоимости обслуживания оборудования на 3 л. в 1 экз.</li> <li>3. CD в 1 экз.</li> <li>4. Каталог оборудования WerkBank GmbH в 1 экз.</li> </ol>	
7	<p>Генеральный директор <span style="float: right; text-align: right;">П.А. Столешников</span></p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	
9	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>5 Получено.</p> <p>Делопроизводитель ООО «Севилья»</p> <p> В.А. Вартамян</p> <p>07.09.2017</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <p style="text-align: center;">8</p> <p>4 Вх. № 987 от 07.09.2017</p> </div> </div>	

**Типовое практическое задание №14 (Документационное обеспечение в сфере обслуживания, ч. 1. Документооборот)**

Составьте письмо-просьбу, используя соответствующие реквизиты (заголовочные реквизиты расположите продольно), поля, межстрочные интервалы, ограничительные отметки, соответствующие данному виду документа в соответствии ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» согласно заданной ситуации.

*Описание ситуации:* вы являетесь секретарем директора в организации АО «Связьинвест» (г. Пермь, ул. Петропавловская 71, 614081, e-mail: svasinvest@mail.ru Тел. +7(342)2637904). Вам нужно заказать одноместный номер направляющемуся в командировку в Москву специалисту из Уральского филиала компании – Морозову Николаю Петровичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года, проживание специалиста планируется в гостиничном комплексе «Измайловский» (одноместный номер категории «люкс» с завтраками и ужинами, плата за проживание будет произведена за наличный расчет при заезде. Вопросы организации приема командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Новикова Н.Д.

Ответ предоставить в виде фирменного бланка организации.



**Типовое практическое задание №15 (Документационное обеспечение в сфере обслуживания, ч. 1. Документооборот)**

Оформить документ, используя соответствующие реквизиты, поля, межстрочные интервалы, ограничительные отметки, соответствующие данному виду документа в соответствии ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» согласно следующих данных:

*Вид документа:* приказ по основной деятельности: номер документа 124, дата оформления 23.12.2010, наименование организации: Министерство образования РФ Российский государственный университет (РГГУ), место составления приказа: г. Москва, заголовок: «Об обеспечении студентов учебной литературой».

*Констатирующая часть:* «В соответствии с приказом министра от 18. 12. 2019 №214 «Об обеспечении студентов учебной литературой».

*Распорядительная часть:* Заведующей библиотекой Г.И.Столяровой организовать проверку состояния фондов учебной литературе и составить справку о наличии учебников, учебных пособий, методических разработок по всем дисциплинам, читаемым в университете к 28.12.2019. Заведующим кафедрами представить заведующей библиотекой списки учебной литературы (с указанием количества экземпляров), которую необходимо закупить для обеспечения студентов по читаемым кафедрой дисциплинами к 05.01.2019. Бухгалтерии (гл. бухгалтер В.Г.Павлов) университета выделить библиотеке средства, необходимые для закупки учебной литературы. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника учебного и отдела И.П. Горюнова.

*Подписи:* ректора университета Ю.Н. Афанасьева; внутренне согласование руководитель правового отдела Петренко С.К., дата 21.12.2019.

Ответ предоставить в виде фирменного бланка организации.

**Типовое практическое задание №16 (Краеведение)**

Определите и нанесите на карту Пермского края населенные пункты, музеи, места, связанные (основанные, посвященные) династии Строгановых. Объясните, чем знаменита династия Строгановых и выделенные вами объекты на карте.

Решение предоставить в форме 16.

Форма 16

Пермский край



### Типовое практическое задание №17 (Краеведение)

Соотнесите территорию и ее герб (см. раздаточный материал №17.1). Поясните символику герба каждой территории.

Решение предоставить в форме 17.

Раздаточный материал №17.1



Форма 17

<i>№ герба</i>	<i>Город</i>	<i>Год основания города</i>	<i>Основные элементы герба</i>	<i>Значение основных элементов</i>
1				
2				
3				

### **Типовое практическое задание №18 (Краеведение)**

Разработайте концепцию настольной игры и опишите образовательную цель и правила игры, виртуально и на выбор используя карточки с изображением:

- известных людей, связанных с Пермским краем (Татищев, Дягилев, Славянов, Швецов, Серебрянников, Пастернак);
- памятников природы (Камень Ветлан, водопад Плакун, Каменный город, камень Полюд, Кунгурская ледяная пещера, Мыс Стрелка);
- музеев (Хохловка, Дом Мешкова, Строгановские палаты, Музей КУБа, Музей истории реки Чусовой, музей в Ильинском);
- блюд «пермской кухни» (посикуны, пельмени, сур, шаньги, беф-строганов, черинянь);
- памятников архитектуры (гостиный двор, дом воеводы, Крестовоздвиженский собор, Кафедральный собор (галерея), Речной вокзал, Богоявленский храм в Чердыни);
- арт-объектов Перми (буква П, Счастье не за горами, скамейка ВЛАСТЬ, Яблоко, красный Человек, Кама-река).

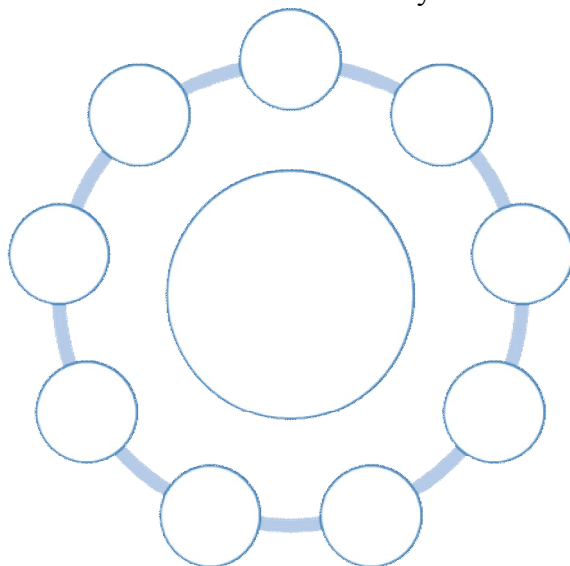
Решение предоставить в свободной форме.

**Типовое практическое задание №19 (Технологии и системы качества в гостиничной сфере)**

Выделите основную и дополнительные услуги гостиницы, разделив дополнительные на две группы: 1) облегчающие использование основной услуги и 2) повышающие потребительскую ценность основной услуги. Ответы представьте в виде схемы (форма 19).

Форма 19

Услуги гостиницы





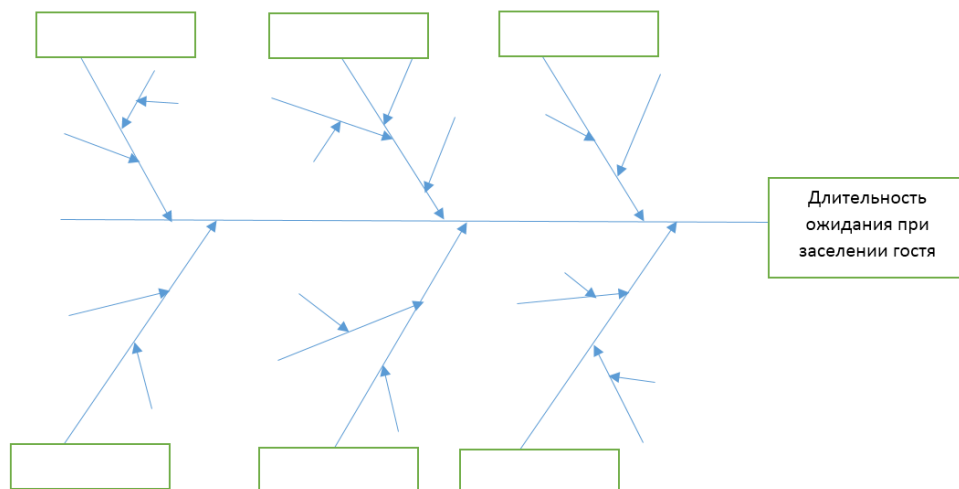


**Типовое практическое задание №22 (Технологии и системы качества в гостиничной сфере)**

Постройте причинно-следственную диаграмму (диаграмму Исикавы) для следующего результата (проблемы): «Жалобы гостей на длительность ожидания при заселении».

Ответ предоставить в виде схемы (форма 22).

Форма 22





### Типовое практическое задание №23 (ч. 1. Отраслевые технологии в сфере сервиса)

При планировании развития маршрутной сети транспортной компании, занимающейся междугородными автобусными перевозками, Вам необходимо проанализировать уровень развития железнодорожного транспорта как главного конкурента автобусных перевозок, в частности оценить региональные различия в развитости железнодорожной сети. Для этой цели, опираясь на данные приведенные в табл., рассчитайте показатели густоты железнодорожной сети и коэффициенты Энгеля ( $D_2$ ) для трех регионов.

Результаты занесите в таблицу (форма 23) и прокомментируйте.

**Таблица – Исходные данные для расчета показателя густоты железнодорожной сети и коэффициента Энгеля**

<i>Регион</i>	<i>Протяженность железных дорог, тыс. км (<math>L</math>)</i>	<i>Площадь территории, тыс. км<sup>2</sup> (<math>S</math>)</i>	<i>Численность населения, тыс. чел., (<math>P</math>)</i>
Б	1,457	143,6	4072
М	0,152	23,2	687
С	0,546	26,2	809

Форма 23

**Густота железнодорожной сети и коэффициенты Энгеля**

<i>Регион</i>	<i>Густота ж. д., км на км<sup>2</sup></i>	<i>Коэффициент Энгеля (<math>D_2</math>)</i>
Б		
М		
С		

**Типовое практическое задание №24 (ч. 1. Отраслевые технологии в сфере сервиса)**

Вы проводите выбор партнера для заключения долгосрочного договора об организации чартерных перевозок и анализируете финансово-экономическое состояние двух авиакомпаний. На основании приведенных ниже данных бухгалтерского баланса (см. раздаточный материал № 24.1) рассчитайте коэффициенты автономии и коэффициенты текущей ликвидности, являющиеся частными характеристиками финансовой устойчивости авиакомпаний.

Результаты занесите в таблицу (форма 24), сравните и прокомментируйте.

Раздаточный материал № 24.1

**Бухгалтерский баланс двух авиакомпаний, тыс. руб.**

<i>Наименование показателя</i>	<i>Код</i>	<i>А/к АС</i>	<i>А/к Б</i>
<b>АКТИВ</b>			
<b>I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ</b>			
Нематериальные активы	1110	643797	61344,9
Результаты исследований и разработок	1120	453128	0
Нематериальные поисковые активы	1130	10275445	0
Основные средства	1150	11954335	6997614,3
Доходные вложения в материальные ценности	1160	558811	0
Финансовые вложения	1170	2401427	8803434,6
Отложенные налоговые активы	1180	0	0
Прочие внеоборотные активы	1190	28654092	1074453,3
Итого по разделу I	1100	54941034	16936847,1
<b>II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ</b>			
Запасы	1210	3756032	1689238,8
Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	527257	137,7
Дебиторская задолженность	1230	5604243	9917908,2
Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	724500	0
Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	20541921	29355614,1
Прочие оборотные активы	1260	205212	7821
Итого по разделу II	1200	81796165	40970719,8
<b>БАЛАНС</b>	1600	136737199	57907566,9
<b>ПАССИВ</b>			
<b>III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ</b>			
Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	1310	999554	183720,6
Собственные акции, выкупленные у акционеров	1320	0	0
Переоценка внеоборотных активов	1340	466534	0
Резервный капитал	1360	249 889	27558
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1370	59720074	11332171,8
Итого по разделу III	1300	61436051	11543450,4
<b>IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			
Заемные средства	1410	4500000	18000000
Отложенные налоговые обязательства	1420	708212	0
Оценочные обязательства	1430	356 963	0
Прочие обязательства	1450	7158826,8	0
Итого по разделу IV	1400	12724001	18000000
<b>V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			

Заемные средства	1510	11941874	926008,2
Кредиторская задолженность	1520	49172273	15242970,6
Доходы будущих периодов	1530	235424	0
Оценочные обязательства	1540	1227576	643596,3
Прочие обязательства	1550	0	11551541,4
Итого по разделу V	1500	62577147	28364116,5
БАЛАНС	1700	136737199	57907566,9

Форма 24

**Коэффициенты автономии и текущей ликвидности и промежуточные показатели,  
необходимые для их расчета**

<i>Наименование показателя</i>	<i>А/к АС</i>	<i>А/к Б</i>
Промежуточные показатели, тыс. руб.		
1.		
2.		
3.		
4.		
Итоговые показатели		
Коэффициент автономии		
Коэффициент текущей ликвидности		

**Типовое практическое задание №25 (Сервисология)**

Определите заявленные и латентные мотивы потребителя в момент контакта с исполнителем (продавцом) во время ужина в ресторане. *Описание ситуации:* ресторан-люкс, время посещения вечернее, посетители пара молодых человека, один из которых желает заказать какое-нибудь фирменное блюдо.

Решение задания представить в виде схемы (форма 25).

Форма 25

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

### Типовое практическое задание №26 (Ресторанное дело)

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе». Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и оборудование и посуда при этом будут задействованы и как технически грамотно организовать подачу блюда. Дайте определение понятия «фламбе».

Алгоритм действий сведите в таблицу (форма 26).

Форма 26

<i>Обслуживающий персонал</i>	
<i>Оборудование и инвентарь</i>	
<i>Посуда</i>	

<i>Порядок действий</i>	<i>Технология (описание действия)</i>

### Типовое практическое задание №27 (Ресторанное дело)

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подберите вид банкета, рассчитайте общую длину банкетного стола, необходимое количество столового белья, предложите конфигурацию размещения столов, рассчитайте количество обслуживающего персонала и предложите общую схему управления процессом обслуживания.

Решение предоставить в форме 27.

Форма 27

<i>Вопрос задания</i>	<i>Ответ</i>	<i>Обоснование, расчёт</i>
Вид банкета		
Длина стола		
Количество официантов		
Количество столового белья		
Порядок обслуживания:		
Схема расположения столов в зале:		

### Типовое практическое задание №28 (Маркетинг в сфере обслуживания)

Укажите не менее 3-х групп факторов макросреды (природных, политико-правовых, экономических, демографических, социально-культурных, научно-технических), оказывающих наибольшее влияние на деятельность туроператора, занимающегося выездным туризмом. Обозначьте не менее 2-х наиболее важных факторов внутри каждой группы и обоснуйте свой ответ, приведите современные примеры.

Решение предоставить в форме 28.

Форма 28

<i>Группа факторов</i>	<i>Внутригрупповые факторы</i>	<i>Обоснование</i>

### 5.1.6. Рекомендуемая литература и источники информации для подготовки к государственному экзамену

#### Часть I. СЕРВИС И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №1)

#### ТЕХНОЛОГИИ И СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

Сервис: организация, управление, маркетинг: Учебник для бакалавров / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитоновна. М.: Дашков и К, 2021. С. 209-246.

Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров. 2-е изд. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 176 с. ISBN 978-5-394-03125-0 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. 75 с. ISBN 2227-8397 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие. СПб: Интермедия, 2014. 290 с. ISBN 978-5-4383-0029-8.

#### ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 1. Зарубежные страны)

География туризма / под. ред А.Ю. Александровой. М.: КНОРУС, 2008. 592 с.

Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитоновна Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров. 2-е изд. М.: Дашков и К, 2021. 248 с.

Середина Е.В. География туризма России. М: КНОРУС, 2023. 282 с.

#### ГЕОГРАФИЯ СЕРВИСА (ч. 2. Россия)

Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитоновна. М.: Дашков и К, 2021. 250 с.

География туризма: учебник / под ред. А.Ю. Александровой. М.: КНОРУС, 2010. 592 с.

Христов Т.Т. География туризма: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2020. 273 с.

#### КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ

Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Туризм". М.: Академия, 2011. 224 с. ISBN 978-5-7695-6888-6.

Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И., Кафтан В.В. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета. М.: Юрайт, 2019. 118 с. ISBN 978-5-534-08210-4 // ЭБС Юрайт.

#### РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО

ГОСТ Р 54607.10-2017 «Услуги общественного питания»

ГОСТ Р 57518-2017 «Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг общественного питания»

Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлениям подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю.В. Жилкова и др. СПб: Троицкий мост, 2014. 192 с. ISBN 978-5-4377-0026-6.

Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. Ч.1. Вдовосток: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015.

Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Ч.1. 2015. 178 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

#### ТРАДИЦИИ И ОБЫЧАИ НАРОДОВ РОССИИ

Горшкова Н.Д., Оробец Л.М. Основы духовно-нравственной культуры народов России: учебное пособие. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. 84 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Россия и ее народы: учебное пособие /авт.-сост. А.А. Фе, Д.А. Аманжолова. М.: ФГБОУ ВПО «РГУТиС» // Электронно-библиотечная система ЭБС «znanium».

Народы России: атлас культур и религий / отв. ред. А.В. Журавский, О.Е. Казьмина, В.А. Тишков. 2-е изд., испр. и доп. М.: Дизайн. Информация. Картография. Феория, 2009. 319 с.

#### СЕРВИСОЛОГИЯ

Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека: учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 144 с. ISBN 978-5-394-02854-0.

Таранова И.В. Сервисология: учебник. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. 296 с. ISBN 978-5-9596-0863-7.

Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям сервиса. М.: ОМЕГА-Л, 2012. 1041 с. ISBN 978-5-370-02192-3.

### **Часть II. ГОСТЕПРИИМСТВО И СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**(для подготовки к теоретической части экзаменационного билета (вопрос №2)**

#### **ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА**

Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие; пер. В.Н. Егорова. 4-е изд. Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 735 с. ISBN 978-5-238-01392-3.

Волк Е.Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис". Пермь: ПГНИУ, 2020. 186 с. ISBN 978-5-7944-3539-9.

Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 119 с. ISBN 978-5-93926-323-8.

#### **ИСТОРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2021. 477 с.

Долженко Г.П., Путрик Ю.С., Черевкова А.И. История туризма: учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2023. 227 с.

Соколова М.В. История туризма: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки (специальности) "Туризм". М.: Академия, 2010. 352 с.

#### **МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**



Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонов Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2021. 249 с.

Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров. 2-е изд. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 252 с.

Удалова И.Б., Удалова Н.А., Машинская Е.А. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров. 3-е изд. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. 255 с.

#### МАРКЕТИНГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитонов. М.: Дашков и К, 2019. 250 с. ISBN 978-5-394-03140-3 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Морозова Н.С., Морозов М.А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата. 6-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2019. 192 с. ISBN 978-5-534-10941-2 // ЭБС Юрайт.

Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2019. 338 с. ISBN 978-5-534-00581-3 // ЭБС Юрайт.

Безругченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. 2-е изд. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 233 с. ISBN 978-5-394-01664-6 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

#### ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 188 с.

Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитонов. М.: Дашков и К, 2021. С. 65–174.

Киселева Л.Г. Экономический анализ и оценка результатов коммерческой деятельности: учебное пособие. Саратов: Вузовское образование, 2017.

#### РЕСУРСОВЕДЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

Туристское ресурсоведение: учебник. М.: Университетская книга, 2011, 308 с.

Киприна Е.Н. Туристское ресурсоведение: учебное пособие. Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2014. 168 с.

Гировка Н.Н. Рекреационные ресурсы: географические аспекты, свойства: монография. Нижний Новгород: ННГАСУ, 2010. 478 с.

Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. М.: КноРус, 2013. 459 с.

#### ЭТНОКУЛЬТУРНОЕ РЕГИОНОВЕДЕНИЕ

Чагин Г.Н. Этнокультурная история Среднего Урала в конце XVI – первой половине XIX века. Пермь, 1995.

Чагин Г.Н. Этносы и культуры на стыке Европы и Азии: Избранные труды. Пермь, 2002.

Чагин Г.Н., Черных А.В. Народы Прикамья: Очерки этнокультурного развития в XIX–XX вв. Пермь, 2002.

Черных, А. В. Народы Пермского края: история и этнография. Пермь: Пушка, 2007, 2011. 296 с.

Черных А. В., Вайман Д.И., Голева Т.Г и др. Народы Пермского края: история и этнография. Ч.2. Пермь: Пушка, 2014. 424 с.

Народы Пермского края: этническая история и современное этнокультурное развитие. СПб: Маматов, 2014. 424 с.

#### КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Культурно-досуговая деятельность: Учебное пособие / под ред. А.Д. Жаркова, В.М. Чижикова М.: Издательство МГУК, 2007.

Аванесова Г.А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации: Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2006.

## СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 208 с. ISBN 978-5-394-01679-0 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонов Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2019. 249 с.

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

## ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Екшикеев Т.К. Экономика и инновации: учебное пособие. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. 146 с.

Черникова И.В. Социальные инновации: практикум. Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.

Новиков В.С. Инновации в туризме: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм". М.: Академия, 2008.

Сафарян А.А. Инновации в сфере обслуживания: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров «Сервис», «Туризм». Пермь: ПГНИУ, 2021. 110 с. ISBN 978-5-7944-3599-3.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Есаулова С.П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. 152 с. ISBN 978-5-4486-0640-3.

Ветитнев А.М., Коваленко В.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2017. 402 с. ISBN 978-5-534-01695-6.

Tourism information technology / Pierre J. Benckendorff, Zheng Xiang, Pauline J. Sheldon. 3rd Edition. Boston, Massachusetts: CABI, [2019]. XXVI, 403 p. ISBN 978 1 78639 345 6.

## ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 1.

Документооборот)

Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: учебно-практическое пособие. 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2022. 136 с.

Еланцева О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. М.: Флинта, 2018.

Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учебное пособие. 4-е изд. М.: ИНФРА-М, 2020. 312 с.

## ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ч. 2.

Стандартизация и сертификация)

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие. 2-е изд. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. 208 с. ISBN 978-5-394-03282-0 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.

Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие. СПб: Интермедия, 2014. 290 с. ISBN 978-5-4383-0029-8.

Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум. М.: Юрайт, 2018. 314 с. ISBN 978-5-534-00544-8.

**Для подготовки ответа на вопросы экзаменационного билета государственного экзамена, обучающийся будет обеспечен:**

- 1) бланком для ответа на теоретическую часть экзаменационного билета (вопросы №1 и №2);
- 2) формой для ответа на практическую часть экзаменационного билета (вопрос №3);
- 3) данной программой государственного экзамена;
- 4) раздаточными материалами в соответствии с вопросом №3 экзаменационного билета;
- 5) географическими атласами;

б) нормативными документами:

ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»

ГОСТ Р 54607.10-2017 «Услуги общественного питания»

ГОСТ Р 57518-2017 «Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг общественного питания».

## **5.2. Выпускная квалификационная работа**

### **5.2.1. Общие положения**

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР или бакалаврская работа) представляет собой самостоятельное законченное исследование на заданную (выбранную) тему, написанное лично выпускником под руководством научного руководителя. Бакалаврская работа может основываться на материалах, собранных выпускником во время производственной и преддипломной практик.

Условия и сроки выполнения ВКР определяются учебным планом, графиком учебного процесса на текущий учебный год, основной образовательной программой в части, касающейся требований к государственной итоговой аттестации выпускников.

Выполнение и защита бакалаврской работы определяет степень освоенности выпускником универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

В ходе выполнения бакалаврской работы студент должен продемонстрировать:

- умение обосновывать и формулировать проблему, цель и задачи исследования,
- правильно выбирать конкретные подходы и методы достижения поставленной цели в исследовательской работе,
- критически оценивать достоверность исходных данных и информационных источников (литературные источники и интернет-ресурсы),
- интерпретировать и представлять полученные результаты, формулировать доказательные выводы.

Тематика и темы ВКР должны быть актуальны и соответствовать современному состоянию туризма и направлениям исследований кафедры туризма ПГНИУ.

Темы ВКР определяются научным руководителем и студентом, утверждаются на заседании кафедры туризма и ученым советом географического факультета и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до проведения защиты ВКР.

Руководителями ВКР назначаются сотрудники кафедры туризма из числа научно-педагогических и научных работников и утверждаются на заседании кафедры туризма и приказом ректора ПГНИУ и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 5 месяцев до дня проведения защиты ВКР. Количество ВКР, руководство которыми может осуществлять один преподаватель, определяется нормами времени для расчета объема учебной работы профессорско-преподавательского состава ПГНИУ.

Смена научного руководителя возможна только в исключительных случаях по решению кафедры туризма.

Руководитель бакалаврской работы должен осуществлять следующие функции:

- оказывать практическую помощь студенту в формулировании цели и задач исследования, в подготовке плана и графика выполнения ВКР;
- рекомендовать необходимую литературу и источники фактического материала;
- содействовать в выборе методики исследования, оказывать методическую и, при необходимости, техническую помощь в обработке фактического материала;
- осуществлять систематический контроль выполнения ВКР в соответствии с техническим заданием (графиком);

- информировать заведующего кафедрой в случае несоблюдения студентом графика выполнения ВКР;
- давать квалифицированные рекомендации по содержанию работы;
- содействовать в подготовке работы к защите;
- произвести оценку качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (отзыв руководителя).

Консультант обязан оказывать консультационную помощь студенту в выборе методики исследования, в подборе литературы и фактического материала, давать квалифицированные рекомендации по содержанию ВКР.

Научный руководитель (и консультант) обязан предоставить отзыв о ВКР заведующему кафедрой не позднее чем за 7 дней до даты защиты. В письменном отзыве научного руководителя о ВКР оценивается уровень сформированности компетенций, Соответствие выполнения ВКР Техническому заданию (Графику), Соответствие ВКР требованиям к содержанию, предъявляемым на кафедре туризма, Соответствие ВКР требованиям по оформлению, предъявляемым на кафедре туризма, уровень самостоятельности выполнения ВКР (по данным системы "Антиплагиат ВУЗ"), а также другие сведения, характеризующие работу студента над ВКР (на усмотрение руководителя). Заканчивается отзыв выводом о соответствии (полностью, в целом, частично) или не соответствии требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам уровня подготовки «бакалавр». После чего отзыв на ВКР подписывается и ставится дата на титульном листе.

### **5.2.2. Методические указания по подготовке выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа бакалавра является заключительной самостоятельной работой выпускника [3], в которой систематизируются, закрепляются и расширяются теоретические знания, практические навыки и опыт, приобретенные им в период обучения в университете. Успешная защита ВКР или бакалаврской работы является основанием для присуждения ее автору квалификации бакалавра по направлению «Сервис». ВКР представляет собой комплексную, самостоятельную работу обучающегося, главная цель и содержание которой – всесторонний анализ, научные исследования или разработки по одному из вопросов теоретического или практического характера, соответствующих профилю направления подготовки. Целью выполнения ВКР является не только закрепление полученных в период обучения знаний, но и расширение, дополнение полученных в вузе знаний по общетеоретическим и специальным дисциплинам, а также развитие необходимых навыков самостоятельной научной работы. В работе проявляются: уровень теоретической и специальной подготовки обучающегося; его способность к анализу и обобщению изученного материала в соответствии с поставленной задачей, умение создавать современный туристский продукт; полученные навыки по решению актуальных практических задач в сфере туризма и управления туристским предприятием. В ходе подготовки работы решаются следующие задачи:

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

При выполнении ВКР обучающийся демонстрирует свою способность, опираясь на полученные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей

профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

### **5.2.3. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы**

ВКР должна отвечать следующим требованиям, определенным на кафедре туризма:

- объем работы **50–60 с.** печатного текста (без приложения);
- объем приложения от 2 до 20 с. (страницы приложения не включаются в общий объем работы);
- использование в работе **не менее 30** источников (учебные, научные, статистические, энциклопедические издания, фондовые и нормативные документы).

#### *Требования к структуре*

Структура ВКР определяется, как правило, спецификой темы и характером работы. Для ВКР сложилась традиционная для высшей школы структура, основными элементами которой в порядке их расположения являются следующие:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение,
- Техническое задание (график) выполнения ВКР.

#### *Требования к содержанию основной части*

1. Обстоятельное освещение теоретических аспектов темы с обязательной ссылкой на наиболее важные и известные авторские источники (монографии, учебники, учебные пособия, научные статьи и другие виды изданий).

2. Изложение текста в полном соответствии с содержанием (оглавлением) работы.

3. Логика изложения материала по разделам работы, целевая направленность каждого раздела (подраздела) работы и их увязка с задачами.

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

5. Наличие самостоятельно выполненных расчетов, карт, таблиц, схем, графиков и других наглядных материалов, которые иллюстрируют авторские выводы; собственно разработанные предложения, планы, рекомендации и мероприятия по развитию процессов, решению проблем, улучшению ситуаций и др.

6. Соответствие требованиям оформления текста, рисунков и таблиц.

7. Практико-ориентированный характер выполнения этой части работы на базе самостоятельно проведенных исследований (отчеты практик, результаты опросов, материалы курсовых работ, публикации, доклады на научных мероприятиях и др.).

Техническое задание (график) выполнения выпускной квалификационной работы оформляется студентом совместно с научным руководителем не позднее, чем за месяц после завершения зимней сессии 4 курса. Бланк выдается студентам на кафедре (прил. 6). Оригинал документа хранится на кафедре и выдается студенту для скрепления с работой как последняя страница. Рекомендуется одну копию заполненного и подписанного документа передать научному руководителю, а вторую хранить у студента.

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

#### **5.2.4. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы**

ВКР должна соответствовать требованиям к оформлению [3]. Работа является текстовым документом, который подтверждает полученный навык студента в области работы с научным материалом, и подлежит хранению в архиве.

*Требования, относящиеся ко всему тексту документа, следующие:*

- объем одной главы – не менее 8 с.;
- объем одного параграфа – не менее 3 с.;
- объем одного пункта – не менее 1,5 с.;
- изложение на русском языке;
- бумага формата А4 в книжной ориентации листа (при наличии большого количества таблиц и рисунков в приложении допускается применение формата А3 в альбомной ориентации листа);
- машинописный (печатный) текст на одной стороне листа белой бумаги;
- межстрочный интервал – 1,5 (за исключением оформления титульного листа, таблиц, рисунков и приложений, где межстрочный интервал – 1,0);
- интервал между абзацами (перед и после) – 0;
- поля страниц: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- шрифт (гарнитура) Times New Roman черного цвета, размер шрифта (кегель) – 14 пт (за исключением таблиц, рисунков и их названий, текстовых приложений, где размер шрифта может быть от 10 до 12 пт);
- абзацный отступ (красная строка) должен быть одинаковым по всему тексту и равен 1,25 см;
- выравнивание текста по ширине и равномерная плотность текста;
- полужирный шрифт применяется для оформления заголовков разделов, подразделов, таблиц, рисунков, приложений, а также других элементов работы, указанных в примерах;
- допускается использование курсива для акцентирования внимания и обозначения ключевых моментов, а также для написания терминов;
- качество напечатанного текста и иллюстраций должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения; все линии, буквы, цифры и знаки должны иметь одинаковую контрастность по всему тексту работы;
- сквозная нумерация страниц всей работы, начиная с титульного листа и заканчивая всеми страницами приложения, выполняется арабскими цифрами в центре нижней части страницы без точки той же гарнитурой и размером шрифта, что и основной текст (Times New Roman, кегль 14); номер страницы титульного листа учитывается, но не проставляется;
- автоматические переносы слов и автоматическая нумерация пунктов и разделов, использование подчеркивания текста не допускаются;
- надежное скрепление страниц всей работы (папка-скоросшиватель с механической перфорацией листа или скрепление работы брошюровальной машиной);
- прозрачная обложка титульного листа.

ВКР должна пройти проверку на наличие заимствований с использованием системы «Антиплагиат ВУЗ». При установлении факта недостаточного уровня оригинального текста работа подлежит переработке.

#### **5.2.5. Процедура защиты выпускной квалификационной работы**

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

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

Процедура защиты включает:

- выступление студента (доклад продолжительностью 7-10 мин.) согласно графику защиты группы;

- выступление научного руководителя или оглашение отзыва научного руководителя в его отсутствие секретарем ГЭК;

- вопросы, замечания членов ГЭК и ответы на них выпускника.

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

Защищенные ВКР в бумажном варианте остаются на выпускающей кафедре для регистрации и хранения в архиве.

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

- приказ о составе Государственной экзаменационной комиссии;
- фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации;
- сведения о студентах, допущенных к защите;
- протоколы ГЭК;
- ВКР с отзывами научных руководителей.

Защита осуществляется каждым обучающимся индивидуально и состоит из следующих этапов:

1. Председатель ГЭК или ее член знакомит присутствующих с темой работы и предоставляет слово студенту для выступления.

2. Студент излагает основные положения своей работы, акцентируя внимание присутствующих на выводах и предложениях. В докладе в первую очередь необходимо представить актуальность выбранной темы, далее нужно четко сформулировать цель проводимого исследования и рассказать о проделанной непосредственно автором работе, акцентируя внимание на полученных в ходе ее выполнения результатах. В докладе не следует излагать теоретические аспекты рассматриваемого вопроса, если они не являются дискуссионными. Обучающийся должен излагать основное содержание своей работы свободно, не читая письменный текст. Рекомендуются в процессе доклада использовать заранее подготовленный наглядный графический материал (таблицы, схемы), иллюстрирующий основные положения работы. Доклад произносится свободно, своими словами, не зачитывая текст, а лишь опираясь на его положения. В выступлении следует обосновать актуальность темы, новизну рассматриваемых проблем и выводов, степень разработанности темы, кратко изложить основное содержание, выводы и предложения с убедительной аргументацией. При этом необходимо учитывать, что на выступление обучающегося отводится не более 7-10 минут.

3. После выступления комиссия, а также все присутствующие задают вопросы по теме работы, представленной на защиту. Студент отвечает на вопросы, как правило, без дополнительной подготовки.

4. Предоставляется слово научному руководителю обучающегося (при отсутствии руководителя на защите зачитывается отзыв).

5. Решение ГЭК об оценке ВКР принимается на закрытом заседании с учетом отзыва научного руководителя, его умения выступить публично, защитить свое мнение, глубины ответов на вопросы и выявленного уровня освоения компетенций. Результат защиты определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и оформляется в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии по защите выпускных квалификационных работ. В тех случаях, когда защита ВКР признается неудовлетворительной, по решению ГЭК, обучающийся отчисляется из ПГНИУ и вместо диплома получает справку о прослушанных и сданных по учебному плану дисциплинах без присвоения квалификации. ГЭК выносит решение, может ли обучающийся представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан выполнить работу по новой теме. Решение ГЭК заносится в протокол. Протоколы заседаний подписываются председателем и секретарем государственной экзаменационной комиссии. Результат защиты выпускной квалификационной работы и решение о присвоении квалификации выпускнику оформляются ведомости и заверяются подписями всех членов ГЭК, присутствовавших на заседании.

6. Решение о результатах защиты ВКР и присвоении квалификации «бакалавр» по направлению «Сервис» объявляется в день защиты ВКР.

#### **5.2.6. Типовые вопросы для оценки выпускной квалификационной работы**

Типовые вопросы, задаваемые при публичной защите выпускной квалификационной работы:

1. Чем обусловлен выбор темы ВКР?
2. Содержание работы составлено исключительно самостоятельно или совместно с научным руководителем?
3. Какие из источников информации, использованные при написании работы, считаете наиболее достоверными?
4. Какие знания, умения, полученные при изучении каких дисциплин, пригодились во время работы над ВКР?
5. Подтвердилась или не подтвердилась гипотеза вашего исследования по его завершению?
6. С какими ресурсными ограничениями столкнулись, выполняя ВКР?
7. Что такое системный подход для разрешения проблемной ситуации и использовали ли его в своём исследовании?
8. Какие нормативно-правовые акты регулируют отношения в исследуемой сфере деятельности?
9. Какие и с какой целью использовались в работе геоинформационные и картографические данные?
10. Какие элементы (выводы) в ВКР можно считать инновационными?

### **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **6.1. Паспорт фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации**

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



Таблица 2

Компетенции и компоненты их оценки в период государственной итоговой аттестации

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Часть государственной итоговой аттестации, в которой проводится оценка уровня сформированности компетенций</i>
УК-1	Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций	ГЭ Отзыв на ВКР
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	ГЭ Защита ВКР
УК-3	Способен участвовать в реализации группового проекта	Отзыв на ВКР
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах	ГЭ Защита ВКР
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и философском контекстах	ГЭ
УК-6	Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития	Отзыв на ВКР
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ГЭ Отзыв на ВКР
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ГЭ
УК-9	Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм	ГЭ
ОПК-1	Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности	ГЭ
ОПК-2	Способен применять современные информационные технологии и программные средства и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности	Защита ВКР
ОПК-3	Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области	Отзыв на ВКР
ОПК-4	Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом	ГЭ

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Часть государственной итоговой аттестации, в которой проводится оценка уровня сформированности компетенций</i>
ОПК-5	Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности	ГЭ
ОПК-6	Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами	ГЭ
ОПК-7	Способен применять нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности	Защита ВКР
ОПК-8	Способен обеспечивать безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	ГЭ
ОПК-9	Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности	Защита ВКР
ОПК-10	Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории	ГЭ
ОПК-11	Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий	ГЭ
ПК-1	Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя	ГЭ Отзыв на ВКР
ПК-2	Способен осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на региональном, национальном и международном уровнях	ГЭ Защита ВКР
ПК-3	Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде	ГЭ
ПК-4	Способен осуществлять поиск необходимой информации об объектах сервисной инфраструктуры для удовлетворения потребностей клиентов	Отзыв на ВКР
ПК-5	Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма	ГЭ
ПК-6	Способен воспринимать и учитывать национальные особенности и обычаи народов страны при организации сервисной деятельности	ГЭ
ПК-7	Способен управлять ресурсами, обеспечивать качество и оценивать эффективность работы подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса	ГЭ
ПК-8	Способен обосновать направления развития сервиса в	ГЭ

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Часть государственной итоговой аттестации, в которой проводится оценка уровня сформированности компетенций</i>
	спортивно-оздоровительном туризме, его пространственную организацию и меры обеспечения безопасности	
ПК-9	Способен организовать процесс обслуживания спортивно-оздоровительных мероприятий, в т.ч. в активном туризме	ГЭ
ПК-10	Способен обеспечивать предоставление услуг населению на различных видах транспорта	ГЭ
ПК-11	Способен применять информационно-коммуникационные технологии для исследования рынка и построения систем продвижения сервисных продуктов (услуг)	Отзыв на ВКР

## **6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенций**

Показатели оценки результата представляют собой формализованное описание оцениваемых основных параметров процесса или результата деятельности аттестуемого, как составляющих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций ФГОС ВО. Показатели оценки результатов отражают комплексный результат деятельности. Оценка компетенций выпускников проводится государственной экзаменационной комиссией поэтапно и состоит из оценивания универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников, продемонстрированных в ходе сдачи государственного экзамена и при защите выпускной квалификационной работы с учетом результатов промежуточной аттестации (средний балл успеваемости студента по всем дисциплинам и практикам образовательной программы) о апробирования основных результатов ВКР.

### 6.2.1. Методические материалы для оценки уровня сформированности компетенций при сдаче государственного экзамена

Таблица 3

Уровни сформированности компетенций в процессе сдачи государственного экзамена

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемый результат</i>	<i>Компетенция не сформирована</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции</i>		
			<i>Пороговый</i>	<i>Базовый</i>	<i>Повышенный</i>
УК-1. Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций	<i>Знает</i> способы поиска информации; <i>умеет</i> анализировать проблемную ситуацию	Не знает способы поиска информации и не может выявлять проблемную ситуацию	Знает способы поиска информации и может определить проблему в предложенной ситуации	Знает способы поиска информации и может анализировать проблемной ситуации	Знает способы поиска информации и может полноценно и глубоко анализировать проблемную ситуацию
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	<i>Знает</i> как определить задачи для достижения поставленной цели; <i>умеет</i> выбирать способы решения задач	Не знает и не умеет соотнести задачи с поставленной целью	Определяет некоторые задачи для достижения поставленной цели и выбирает способы их решения	Определяет основные задачи для достижения поставленной цели и выбирает способы их решения	Исчерпывающе определяет задачи, исходя из поставленной цели, и выбирает способы их решения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах	<i>Знает</i> основы деловой коммуникации; <i>умеет</i> грамотно и аргументировано строить устную речь	Не знает основы деловой коммуникации, не может грамотно осуществлять речевую деятельность	Знает основы деловой коммуникации, но не проявляет умения грамотно выстроить устную речь	Знает основы деловой коммуникации и демонстрирует умение грамотно строить устную речь	Знает основы деловой коммуникации и демонстрирует умение грамотно, логически стройно и аргументировано строить устную речь
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и философском контекстах	<i>Воспринимает</i> культурное разнообразие современного общества; <i>умеет</i> в нём ориентироваться	Не воспринимает и не ориентируется в культурном разнообразии общества	Демонстрирует восприятие культурного разнообразия общества и умение ориентироваться в нём по общим позициям	Демонстрирует восприятие культурного разнообразия общества и умение достаточно полно в нём ориентироваться	Демонстрирует осознанное восприятие культурного разнообразия общества и умение полноценно в нём ориентироваться

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемый результат</i>	<i>Компетенция не сформирована</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции</i>		
			<i>Пороговый</i>	<i>Базовый</i>	<i>Повышенный</i>
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<i>Знает</i> принципы здорового образа жизни; <i>умеет</i> поддерживать должный уровень физической подготовки	Не знает основы здорового образа жизни и не поддерживает должный уровень физической подготовки	Знает отдельные принципы здорового образа жизни, уделяет внимание физической подготовке	Знает принципы здорового образа жизни, стремится поддерживать определенный уровень физической подготовки	Знает принципы здорового образа жизни и поддерживает должный уровень физической подготовки
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<i>Знает</i> основы безопасной жизнедеятельности; <i>умеет</i> создавать и поддерживать безопасные условия жизни	Не знает основы безопасной жизнедеятельности	Имеет общее представление о безопасной жизнедеятельности и может создавать безопасные условия жизни	Демонстрирует достаточно полные знания безопасной жизнедеятельности и умение создавать безопасные условия жизни	Демонстрирует глубокие и прочные знания безопасной жизнедеятельности и умение создавать и поддерживать безопасные условия жизни
УК-9. Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм	<i>Знает</i> нормы и правила поведения, представляет последствия их нарушения	Не знает нормы и правила поведения	Частично знает основные нормы, правила поведения и последствия их нарушения	Достаточно полно знает нормы и правила поведения, представляет последствия их нарушения	Знает и демонстрирует нормы и правила поведения в полном объеме, оценивает последствия их нарушения
ОПК-1. Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках	<i>Знает</i> основы экономики предприятия туризма и сервиса; <i>умеет</i> использовать экономические подходы к обоснованию управленческих решений	Демонстрирует отсутствие знаний об экономике предприятия и умения обосновывать управленческие решения	Демонстрирует общие (поверхностные) знания об экономике предприятия в сфере туризма и сервиса и может экономически обосновать отдельные управленческие решения	Демонстрирует достаточно полные знания об экономике предприятия, умеет последовательно экономически обосновывать управленческие решения в сфере туризма и сервиса	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания основ экономики деятельностью предприятия и умеет самостоятельно экономически обосновывать принятие управленческих решений в туризме и

Код и формулировка компетенции	Планируемый результат	Компетенция не сформирована	Критерии оценивания уровня сформированности компетенции		
			Пороговый	Базовый	Повышенный
своей профессиональной деятельности					сервисе
ОПК-4. Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом	<i>Имеет представление о современной философии; знает концепции управления персоналом; умеет их применить в профессиональной деятельности</i>	Демонстрирует отсутствие представления о современной философии и знаний об управлении персоналом	Демонстрирует общее представление о современной философии и неглубокие знания об управлении персоналом предприятий индустрии туризма	Демонстрирует достаточное представление о современной философии, полные знания концепций управления персоналом и умение их применить в профессиональной деятельности	Демонстрирует достаточное представление о современной философии, глубокие знания концепций управления персоналом и адаптивные умения применить их в профессиональной деятельности
ОПК-5. Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности	<i>Знает алгоритм изучения рынка; умеет применить его для исследования туристского рынка</i>	Демонстрирует отсутствие знаний об изучении рынков продуктов (услуг)	Демонстрирует общее знание алгоритма изучения рынка и поверхностное умение применять его для изучения туристского рынка	Демонстрирует достаточно полные знания алгоритма изучения рынка и умение его применять для изучения рынка туристских продуктов	Демонстрирует полные знания алгоритма изучения рынка и умение грамотно применять его для изучения рынка туристских продуктов
ОПК-6. Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами	<i>Знает способы общения с потребителем в процессе обслуживания; умеет их применять, обеспечивая качество услуг и требования стандартов обслуживания</i>	Демонстрирует отсутствие знаний стандартного общения в процессе обслуживания потребителей	Демонстрирует общие знания и умения общаться с клиентами в процессе обслуживания	Демонстрирует достаточно устойчивое знание способов общения с клиентами и умение их применять в соответствии со стандартами обслуживания	Демонстрирует полные знания способов общения с клиентами и высокий уровень умения эффективного общения с потребителем, обеспечивая качество услуг и требования стандартов обслуживания
ОПК-8. Способен обеспечивать	<i>Знает основы безопасного</i>	Демонстрирует отсутствие знаний о	Демонстрирует общие (не глубокие) знания	Демонстрирует достаточно полные	Демонстрирует глубокие и

Код и формулировка компетенции	Планируемый результат	Компетенция не сформирована	Критерии оценивания уровня сформированности компетенции		
			Пороговый	Базовый	Повышенный
безопасность обслуживания, соблюдая требования охраны труда и техники безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	обслуживания на объектах туризма и сервиса; <i>умеет</i> соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности	безопасном обслуживании клиентов	основ безопасного обслуживания клиентов, умеет соблюдать отдельные требования охраны труда и техники безопасности	знания основ безопасного обслуживания клиентов, умеет соблюдать требования охраны труда и техники безопасности	устойчивые знания безопасного обслуживания на объектах туризма и сервиса, умеет осознанно соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности
ОПК-10. Способен формировать продукты в сфере сервиса и туризма с учетом ресурсной и пространственно-временной специфики территории	<i>Знает</i> процесс формирования сервисных, туристских продуктов; <i>умеет</i> использовать ресурсные и географические особенности территории при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма	Демонстрирует полное отсутствие знаний процесса формирования сервисных, туристских продуктов	Демонстрирует общие знания процесса формирования сервисных, туристских продуктов и поверхностное умение использования географических особенностей при формировании туристских и сервисных продуктов	Демонстрирует достаточный уровень знания процесса формирования сервисных, туристских продуктов и умение использования географических особенностей при формировании туристских и сервисных продуктов	Демонстрирует высокий уровень знания процесса формирования сервисных, туристских продуктов и умение грамотного использования географических особенностей при формировании туристских и сервисных продуктов
ОПК-11. Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий	<i>Знает</i> современные способы продвижения туристских (сервисных) продуктов; <i>умеет</i> организовать их продажу	Демонстрирует полное отсутствие знаний о продвижении туристских (сервисных) продуктов	Демонстрирует общие (поверхностные) знания о способах продвижении туристского (сервисного) продукта и умение организовать их продажу	Демонстрирует достаточно полные знания о современных способах продвижения туристских (сервисных) продуктов и умение грамотно организовать их продаж	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания о современных способах продвижения туристских (сервисных) продуктов и умение осознанно, грамотно организовать их продажу

Код и формулировка компетенции	Планируемый результат	Компетенция не сформирована	Критерии оценивания уровня сформированности компетенции		
			Пороговый	Базовый	Повышенный
ПК-1. Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя	<i>Знает</i> терминологию и методы сервисологии; <i>умеет</i> использовать их для исследования сервисных процессов	Демонстрирует отсутствие знаний терминологии и методов сервисологии и умения их использовать	Демонстрирует общие знания терминологии и методов сервисологии и умеет в основном их использовать	Демонстрирует достаточно полные знания терминологии и методы сервисологии и умеет их использовать	Демонстрирует глубокие знания терминологии и методов сервисологии и умеет грамотно их использовать для исследования сервисных процессов
ПК-2. Способен осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на региональном, национальном и международном уровнях	<i>Знает</i> территориальную специализацию туристского сервиса; <i>умеет</i> осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях	Демонстрирует отсутствие знаний о территориальной специализации туристского сервиса и умения определять ее специализацию	Демонстрирует общие знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет определять ее специализацию в общих чертах	Демонстрирует достаточно полные знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет определять и анализировать ее специализацию	Демонстрирует глубокие и адаптивные знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях
ПК-3. Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде	<i>Знает</i> алгоритм взаимодействия с потребителями; <i>умеет</i> обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями в профессиональной среде	Демонстрирует отсутствие знаний об особенностях взаимодействия с потребителями и умения работать с ними	Демонстрирует общие знания о процессе взаимодействия с потребителями и умеет в целом обеспечивать работу с ними	Демонстрирует достаточно полные знания об алгоритме и особенностях взаимодействия с потребителями и умеет последовательно выстраивать работу с ними	Демонстрирует глубокие и адаптивные знания об алгоритме и особенностях взаимодействия с потребителями и <i>умеет</i> самостоятельно обеспечивать партнерское взаимодействие с ними в профессиональной среде



Код и формулировка компетенции	Планируемый результат	Компетенция не сформирована	Критерии оценивания уровня сформированности компетенции		
			Пороговый	Базовый	Повышенный
ПК-5. Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма	<i>Знает</i> процесс подбора персональных услуг; <i>умеет</i> обеспечивать предоставление персональных услуг в сфере гостеприимства	Демонстрирует отсутствие знаний об особенностях подбора персональных услуг, не умеет предоставлять персональные услуги	Демонстрирует общие знания о процессе подбора персональных продуктов и поверхностное умение обеспечивать персональные услуги	Демонстрирует достаточно полные знания о процессе и особенностях подбора продуктов и услуг и умение работать по персональным запросам потребителя	Демонстрирует полные знания о процессе подбора туристских продуктов и услуг по запросам клиентов высокий уровень умения предоставлять персональные услуги в сфере гостеприимства
ПК-6. Способен воспринимать и учитывать национальные особенности и обычаи народов страны при организации сервисной деятельности	<i>Воспринимает</i> культурных традиций; <i>умеет</i> учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности	Не воспринимает культурные традиции, не умеет их учитывать в профессиональной деятельности	Демонстрирует восприятие культурных традиций и умение учитывать их при организации сервисной деятельности	Демонстрирует восприятие культурных традиций и умение достаточно полно учитывать их при организации сервисной деятельности	Демонстрирует осознанное восприятие культурных традиций и умение разносторонне учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности
ПК-7. Способен управлять ресурсами, обеспечивать качество и оценивать эффективность работы подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса	<i>Знает</i> ресурсы предприятия сферы гостеприимства; <i>умеет</i> управлять ресурсами, обеспечивая качество работы подразделений предприятия	Демонстрирует отсутствие знаний ресурсов предприятий сферы гостеприимства и умения управлять ими	Демонстрирует поверхностные знания о ресурсах предприятия сферы гостеприимства основные методы качественного управления	Демонстрирует достаточно полные знания о ресурсах предприятия сферы гостеприимства, умеет последовательно выстроить управление работой подразделений	Демонстрирует глубокие и устойчивые знания о ресурсах предприятия сферы гостеприимства и умение управлять ими, обеспечивая качество и эффективность работы подразделений предприятия

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемый результат</i>	<i>Компетенция не сформирована</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции</i>		
			<i>Пороговый</i>	<i>Базовый</i>	<i>Повышенный</i>
ПК-8. Способен обосновать направления развития сервиса в спортивно-оздоровительном туризме, его пространственную организацию и меры обеспечения безопасности	<i>Знает</i> основные виды сервиса в спортивно-оздоровительном туризме; <i>умеет</i> обосновать направления развития сервиса соблюдая меры безопасности	Демонстрирует отсутствие знаний видов сервиса в туризме и умения определить направления развития	Демонстрирует не глубокие знания о видах сервиса в спортивно-оздоровительном туризме, умеет определить основные направления развития	Демонстрирует достаточно полные знания о видах и особенностях сервиса в спортивно-оздоровительном туризме и умеет обосновать направления развития сервиса соблюдая с учетом мер безопасности	Демонстрирует глубокие и адаптивные знания о видах и особенностях сервиса в спортивно-оздоровительном туризме, умеет обосновать направления развития сервиса профессионально обеспечивая меры безопасности
ПК-9. Способен организовать процесс обслуживания спортивно-оздоровительных мероприятий, в т.ч. в активном туризме	<i>Знает</i> процесс обслуживания в активном туризме; <i>умеет</i> его организовать	Демонстрирует отсутствие знаний о процессе обслуживания в активном туризме и умений его организовать	Демонстрирует общие знания о процессе обслуживания в активном туризме и умеет организовать его в общих чертах	Демонстрирует достаточно полные знания о процессе мероприятий по обслуживанию в активном туризме и умение их правильно организовать	Демонстрирует полноценные знания о процессе мероприятий по обслуживанию в активном туризме и умение грамотно и осознанно его организовать
ПК-10. Способен обеспечивать предоставление услуг населению на различных видах транспорта	<i>Знает</i> специфику транспортных услуг; <i>умеет</i> обеспечить их предоставление	Демонстрирует отсутствие знаний о транспортных услугах и умения обеспечивать их предоставление	Демонстрирует поверхностные знания об особенностях транспортных услуг и умение их обеспечивать	Демонстрирует достаточно полные знания о транспортных услугах и умение их обеспечить на основных видах транспорта	Демонстрирует устойчивые и исчерпывающие знания о транспортных услугах и умение обеспечить их предоставление на различных видах транспорта

## 6.2.2. Методические материалы для оценки уровня сформированности компетенций в процессе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Таблица 4

Уровни сформированности компетенций в процессе защиты выпускной квалификационной работы

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемые результаты</i>	<i>Компетенция не сформирована (неудовлетворительно)</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)</i>		
			<i>Пороговый (удовлетворительно)</i>	<i>Базовый (хорошо)</i>	<i>Повышенный (отлично)</i>
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	<i>Знает</i> способы решения задач, учитывая ресурсы и ограничения; <i>умеет</i> обосновать способы решения задач исследования	Не знает способы решения задач и не может обосновать их выбор для решения задач исследования	Знает отдельные способы решения задач, учитывая ресурсы и ограничения, и в основном может обосновать их выбор для решения задач исследования	Знает способы решения задач, учитывая ресурсы и ограничения, и может достаточно уверенно обосновать их выбор для решения задач исследования	Знает способы решения задач, учитывая ресурсы и ограничения, и может самостоятельно и уверенно обосновать их выбор для решения задач исследования
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах	<i>Знает</i> основы деловой коммуникации; <i>умеет</i> осуществлять коммуникацию в устной форме в ходе защиты исследовательской работы	Отсутствуют знания деловой коммуникации и умение её выполнять в любой форме	Демонстрирует общие знания основ деловой коммуникации и недостаточный уровень умения коммуникативного взаимодействия в ходе защиты исследовательской работы	Демонстрирует полные знания основ деловой коммуникации и достаточный уровень коммуникативного взаимодействия в ходе защиты исследовательской работы	Демонстрирует устойчивые знания основ деловой коммуникации и высокий уровень осуществления коммуникации в устной форме в ходе защиты исследовательской работы
ОПК-2. Способен применять современные информационные технологии и программные средства и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и	<i>Владеет навыком</i> применения современных информационно-коммуникационных технологий в решении профессиональных задач на основе библиографической культуры и информационной	Отсутствует навык применения информационно-коммуникационных технологий	Недостаточный уровень самостоятельности применения навыка использования современных информационно-коммуникационных технологий	Достаточный уровень самостоятельности устойчивого навыка использования информационно-коммуникационных технологий на основе современных требований	Высокий уровень самостоятельности и адаптивности навыком применения современных информационно-коммуникационных технологий в решении профессиональных задач на основе библиографической культуры и

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемые результаты</i>	<i>Компетенция не сформирована (неудовлетворительно)</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)</i>		
			<i>Пороговый (удовлетворительно)</i>	<i>Базовый (хорошо)</i>	<i>Повышенный (отлично)</i>
библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности	безопасности				информационной безопасности
ОПК-7. Способен применять нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности	<i>Знает</i> нормативно-правовые акты в исследуемой сфере; <i>умеет</i> применять в профессиональной деятельности	Отсутствует знание нормативно-правовых актов и умение их применять в исследуемой сфере	Недостаточный уровень знаний нормативно-правовых актов и умения применять в исследуемой сфере	Достаточный уровень знаний нормативно-правовых актов и умения применять в исследуемой сфере	Высокий уровень знаний нормативно-правовых актов и умение их осознанного применения в исследовательской работе
ОПК-9. Способен применять продуктовые и технологические инновации в избранной профессиональной деятельности	<i>Знает</i> основные инновационные продукты и технологии в туризме и сервисе; <i>умеет</i> применять инновации в исследовательской работе	Отсутствуют знания основных инновационных продуктов и технологий в туризме	Недостаточный уровень знаний основных туристских (сервисных) инновационных продуктов и технологий и умения их применять в исследовательской работе	Достаточный уровень знаний основных туристских (сервисных) инновационных продуктов и технологий и умения их применять в исследовательской работе	Высокий уровень знаний основных туристских (сервисных) инновационных продуктов и технологий и самостоятельного умения применять в исследовательской работе

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемые результаты</i>	<i>Компетенция не сформирована (неудовлетворительно)</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)</i>		
			<i>Пороговый (удовлетворительно)</i>	<i>Базовый (хорошо)</i>	<i>Повышенный (отлично)</i>
ПК-1. Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя	<i>Знает</i> терминологию и методы сервисологии; <i>умеет</i> использовать их для исследования сервисных процессов	Демонстрирует отсутствие знаний терминологии и методов сервисологии и умения их использовать	Демонстрирует общие знания терминологии и методов сервисологии и умеет в основном их использовать	Демонстрирует достаточно полные знания терминологии и методы сервисологии и умеет их использовать	Демонстрирует глубокие знания терминологии и методов сервисологии и умеет грамотно их использовать для исследования сервисных процессов
ПК-2. Способен осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на региональном, национальном и международном уровнях	<i>Знает</i> территориальную специализацию туристского сервиса; <i>умеет</i> осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях	Демонстрирует отсутствие знаний о территориальной специализации туристского сервиса и умения определять ее специализацию	Демонстрирует общие знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет определять ее специализацию в общих чертах	Демонстрирует достаточно полные знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет определять и анализировать ее специализацию	Демонстрирует глубокие и адаптивные знания территориальной специализации туристского сервиса и умеет осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях
ПК-4. Способен осуществлять поиск необходимой информации об объектах сервисной инфраструктуры для удовлетворения потребностей клиентов	<i>Владеет</i> навыком поиска и обработки информации об объектах сервисной инфраструктуры	Отсутствует навык поиска и обработки информации об объектах сервисной инфраструктуры	Недостаточный уровень самостоятельности поиска и использования информации об объектах сервисной инфраструктуры	Достаточный уровень самостоятельности устойчивого навыка поиска и обработки информации об объектах сервисной инфраструктуры	Высокий уровень самостоятельности и адаптивности навыка поиска и обработки информации об объектах сервисной инфраструктуры

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемые результаты</i>	<i>Компетенция не сформирована (неудовлетворительно)</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)</i>		
			<i>Пороговый (удовлетворительно)</i>	<i>Базовый (хорошо)</i>	<i>Повышенный (отлично)</i>
ПК-11. Способен применять информационно-коммуникационные технологии для исследования рынка и построения систем продвижения сервисных продуктов (услуг)	Владеет навыком применения современных коммуникационных технологий в исследовательской работе	Отсутствует навык применения коммуникационных технологий	Недостаточный уровень самостоятельности применения навыка использования современных коммуникационных технологий	Достаточный уровень самостоятельности устойчивого навыка использования коммуникационных технологий на основе современных требований	Высокий уровень самостоятельности и адаптивности навыка применения современных коммуникационных технологий в исследовательской работе

Таблица 5

Уровни сформированности компетенций в отзыве научного руководителя на выпускную квалификационную работу

Код и формулировка компетенции	Планируемые результаты	Компетенция не сформирована	Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)		
			Пороговый	Базовый	Повышенный
УК-1. Способен осуществлять поиск, анализ и синтез информации, применять системный подход для разрешения проблемных ситуаций	Владеет навыком поиска и обработки информации для выполнения исследовательской работы	Отсутствует навык поиска информации необходимой для выполнения исследования	Недостаточный уровень самостоятельности поиска и использования информации для выполнения исследования	Достаточный уровень самостоятельности устойчивого навыка поиска и обработки информации для выполнения исследования	Высокий уровень самостоятельности и адаптивности навыка поиска и обработки информации для выполнения исследовательской работы
УК-3. Способен участвовать в реализации группового проекта	Имеет навык эффективного взаимодействия с участниками исследовательской работы	Отсутствует практический навык взаимодействия с другими участниками работы	Недостаточный уровень эффективного взаимодействия с другими участниками работы	Достаточный уровень практического навыка устойчивого взаимодействия с участниками исследования	Высокий уровень эффективного и устойчивого навыка взаимодействия с участниками исследовательской работы
УК-6. Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития	Владеет навыком управления собственными ресурсами в процессе выполнения исследования	Отсутствует навык управления собственными ресурсами	Недостаточный уровень практического навыка управления собственными ресурсами	Достаточный уровень устойчивого практического навыка управления собственными ресурсами	Высокий уровень самостоятельности и адаптивности практического навыка управления собственными ресурсами в процессе выполнения исследования
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Умеет планировать время для поддержания работоспособности	Отсутствует умение обеспечивать собственную работоспособность	Недостаточный уровень обеспечения собственной работоспособности	Достаточный уровень практического поддержания личной работоспособности	Высокий уровень самостоятельности и практического поддержания работоспособности

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Планируемые результаты</i>	<i>Компетенция не сформирована</i>	<i>Критерии оценивания уровня сформированности компетенции (оценка)</i>		
			<i>Пороговый</i>	<i>Базовый</i>	<i>Повышенный</i>
ОПК-3. Способен самостоятельно осуществлять исследовательскую деятельность в своей профессиональной области	<i>Умеет</i> самостоятельно выполнять исследовательскую работу	Отсутствует самостоятельность выполнения исследования	Недостаточный уровень самостоятельности выполненного исследования	Достаточный уровень самостоятельности выполненного исследования	Высокий уровень самостоятельности выполненной исследовательской работы
ПК-1. Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя	<i>Умеет</i> использовать профессиональную сервисную терминологию в исследовательской работе	Отсутствует умение применять сервисную терминологию	Недостаточный уровень уместности применения сервисной терминологии	Достаточный уровень применения сервисной терминологии	Высокий уровень осознанного применения сервисной терминологии исследовательской работе
ПК-2. Способен осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на региональном, национальном и международном уровнях	<i>Умеет</i> анализировать информацию об объектах туристского сервиса	Отсутствует умения анализировать информацию об объектах туристского сервиса	Недостаточный уровень умения анализировать информацию об объектах туристского сервиса	Достаточный уровень умения анализировать информацию об объектах туристского сервиса	Высокий уровень осознанного умения анализировать информацию об объектах туристского сервиса



Таблица 6

Уровни соответствия выполнения и содержания ВКР требованиям, предъявляемым кафедрой туризма ПГНИУ в отзыве научного руководителя

<i>Требования</i>	<i>Уровни соответствия</i>			
	<i>Требование не выполнено (не соответствует)</i>	<i>Пороговый (частично соответствует)</i>	<i>Базовый (в целом соответствует)</i>	<i>Повышенный (полностью соответствует)</i>
Соответствие ВКР Техническому заданию (графику) выполнения ВКР	Запланированное содержание работы и сроки не выполнены	Запланированное содержание работы и сроки выполнены частично	Запланированное содержание работы и сроки выполнены с незначительным нарушением	Техническое задание (график) выполнено полностью по содержанию работы и срокам
Соответствие ВКР требованиям по структуре и содержанию	В тексте ВКР отсутствуют обязательные структурные элементы и не выполнены требования к содержанию	В тексте ВКР имеются все обязательные структурные элементы, требования к содержанию выполнены частично	В тексте ВКР имеются все обязательные структурные элементы, требования к содержанию выполнены с некоторыми неточностями	В тексте ВКР имеются все обязательные структурные элементы, требования к содержанию выполнены в полном объеме
Соответствие ВКР требованиям по оформлению	Оформление ВКР выполнено не верно	В оформлении ВКР допущены многочисленные ошибки	В оформлении ВКР допущены единичные отступления от требований	Текст ВКР оформлен верно
Самостоятельность выполнения ВКР	Данные системы «Антиплагиат ВУЗ» менее 49% оригинального текста	Данные системы «Антиплагиат ВУЗ» 50-60% оригинального текста	Данные системы «Антиплагиат ВУЗ» 61-80% оригинального текста	Данные системы «Антиплагиат ВУЗ» более 81% оригинального текста

В отзыве указывается апробирование основных результатов ВКР в виде публикаций, докладов, сертификатов за участие в научных мероприятиях, акта внедрения, дипломов и др. на основании данных о научно-исследовательской работе студента и информации из его портфолио в ЕТИС ПГНИУ.

### **6.2.3. Методические материалы для оценивания сдачи государственного экзамена и выполнения и защиты выпускной квалификационной работы**

#### **Оценка сдачи государственного экзамена выполняется в несколько этапов:**

1. Член ГЭК в оценочном листе ответа студента (см. табл. 3, прил. 1) определяет уровень сформированности компетенций на основе планируемых результатов в виде отметки знаком «V» в соответствующем столбце, подводит итог в виде суммы знаков «V» по каждому столбцу и передает оценочный лист секретарю ГЭК.

2. Секретарь ГЭК переводит уровни сформированности компетенций в оценку по следующей схеме:

«отлично» – отмечены не более пяти базовых уровней сформированности, а все остальные повышенные;

«хорошо» – отмечены не более пяти пороговых уровней сформированности, а все остальные базовые или повышенные;

«удовлетворительно» – отмечены не более пяти не сформированных компетенций, а все остальные пороговые, базовые и повышенные;

«неудовлетворительно» – отмечены более пяти не сформированных компетенций.

Секретарь ГЭК рассчитывает медийную оценку ответа студента и округляет ее до целого числа, применяя правило округления чисел: чтобы округлить число до целого (или округлить число до единиц), надо отбросить запятую и все числа, стоящие после запятой; если первая из отброшенных цифр 0, 1, 2, 3 или 4, то число не изменится; если первая из отброшенных цифр 5, 6, 7, 8 или 9, предыдущую цифру увеличивается на единицу).

3. Итоговая оценка за государственный экзамен, за исключением оценки «неудовлетворительно», может быть увеличена на 1 балл на основании результата промежуточной аттестации, полученного в период обучения. Решение об этом принимают члены ГЭК на основании итоговой ведомости со средним баллом студентов группы.

#### **Оценка защиты ВКР выполняется в несколько этапов:**

1. Член ГЭК в оценочном листе (см. табл. 4, прил. 2) в процессе защиты ВКР определяет уровень сформированности компетенций на основе планируемых результатов в виде отметки знаком «V» в соответствующем столбце, подводит итог в виде суммы знаков «V» по каждому столбцу и передает оценочный лист секретарю ГЭК. Секретарь ГЭК переводит уровни сформированности компетенций в оценку по следующей схеме:

«отлично» – отмечены не более одного базового уровня сформированности, а все остальные повышенные;

«хорошо» – отмечены не более одного порогового уровня сформированности, а все остальные базовые или повышенные;

«удовлетворительно» – отмечены не более одной не сформированной компетенции, а все остальные пороговые, базовые и повышенные;

«неудовлетворительно» – отмечены более одной не сформированной компетенции.

Секретарь ГЭК рассчитывает медийную оценку защиты ВКР студента.

2. Научный руководитель в отзыве (см. табл. 5 и 6, прил. 3) определяет уровень сформированности компетенций и уровень соответствия выполнения и содержания ВКР требованиям, предъявляемым кафедрой туризма ПГНИУ в виде отметки знаком «V» в соответствующем столбце, подводит итог в виде суммы знаков «V» по каждому столбцу и переводит уровни сформированности и соответствия в оценку по следующей схеме:

«отлично» – отмечены не более двух базовых уровней сформированности компетенций и/или уровня соответствия, а все остальные повышенные;

«хорошо» – отмечены не более двух пороговых уровней сформированности компетенций и/или уровней соответствия, а все остальные базовые или повышенные;

«удовлетворительно» – отмечены не более двух не сформированных компетенций и/или уровней соответствия, а все остальные пороговые, базовые и повышенные;

«неудовлетворительно» – отмечены более двух не сформированных компетенций и/или уровней соответствия.

3. Итоговая оценка за выполнение и защиту ВКР определяется путем сложения:

– медийной оценки всех членов ГЭК (рассчитанная секретарем ГЭК на основании оценочных листов),

– оценки научного руководителя (отзыв),

– оценка может быть увеличена на 0,5 балла в том случае, если ВКР имеет апробирование основных результатов, указанных в отзыве, за исключением оценки «неудовлетворительно». Решение об этом принимают члены ГЭК.

Секретарь ГЭК округляет сформировавшуюся оценку до целого числа, применяя правило округления чисел: чтобы округлить число до целого (или округлить число до единиц), надо отбросить запятую и все числа, стоящие после запятой; если первая из отброшенных цифр 0, 1, 2, 3 или 4, то число не изменится; если первая из отброшенных цифр 5, 6, 7, 8 или 9, предыдущую цифру увеличивается на единицу.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Методическое обеспечение для подготовки к государственному экзамену представлены в п. 5.1.6.

2. Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

3. Требования к выполнению и оформлению курсовой и выпускной квалификационной (бакалаврской) работы студента направления 43.03.01 Сервис: учеб.-метод. пособие / сост. А.И.Зырянов, Н.В.Харитоновна, И.О.Щепеткова; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2015. 39 с.

4. Цифровая библиотека ПГНИУ Режим доступа: <https://elis.psu.ru/>

5. Электронная информационно-образовательная среда ПГНИУ – Единая телеинформационная система (ЕТИС)

## **8. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Заведующий кафедрой туризма географического факультета ПГНИУ,  
профессор, д.г.н., доцент

Зырянов А.И.

Доцент кафедры туризма, к.э.н., доцент

Харитоновна Н.В.

Старший преподаватель кафедры туризма

Щепеткова И.О.

## Приложение 1

**СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**

**ЛИСТ оценивания знаний студентов**

*ФИО студента*

№	ФИО студента	№ билета	Планируемый результат УК: 1, 2, 5, 7, 8, 9; ОПК: 1, 4, 5, 6, 8, 10, 11; ПК: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10			Планируемый результат УК-4	Планируемый результат ПК-1	Оценка ответов на дополнительные вопросы	Итоговая оценка	Мнение о выявленном уровне подготовленности (неудовлетворительный, пороговый, базовый, повышенный и т.п.)
			Оценка ответа на вопрос №1	Оценка ответа на вопрос №2	Оценка ответа на практическую задачу (вопрос №3)	Грамотно и аргументировано строит свою речь	Владеет профессиональной терминологией			
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										

Член экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

Дата

## Продолжение прил. 1

№	Код компетенции	Планируемый результат	Уровень сформированности			
			Компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Повышенный
1.	УК-1	Знает способы поиска информации; умеет анализировать проблемную ситуацию				
2.	УК-2	Знает как определить задачи для достижения поставленной цели; умеет выбирать способы решения задач				
3.	УК-4	Знает основы деловой коммуникации; умеет грамотно и аргументировано строить устную речь				
4.	УК-5	Воспринимает культурное разнообразие современного общества; умеет в нём ориентироваться				
5.	УК-7	Знает принципы здорового образа жизни; умеет поддерживать должный уровень физической подготовки				
6.	УК-8	Знает основы безопасной жизнедеятельности; умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизни				
7.	УК-9	Знает нормы и правила поведения, представляет последствия их нарушения				
8.	ОПК-1	Знает основы экономики предприятия туризма и сервиса; умеет использовать экономические подходы к обоснованию управленческих решений				
9.	ОПК-4	Имеет представление о современной философии; знает концепции управления персоналом; умеет их применить в профессиональной деятельности				
10.	ОПК-5	Знает алгоритм изучения рынка; умеет применить его для исследования туристского рынка				
11.	ОПК-6	Знает способы общения с потребителем в процессе обслуживания; умеет их применять, обеспечивая качество услуг и требования стандартов обслуживания				
12.	ОПК-8	Знает основы безопасного обслуживания на объектах туризма и сервиса; умеет соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности				
13.	ОПК-10	Знает процесс формирования сервисных, туристских продуктов; умеет использовать ресурсные и географические особенности территории при формировании продуктов в сфере сервиса и туризма				
14.	ОПК-11	Знает современные способы продвижения туристских (сервисных) продуктов; умеет организовать их продажу				
15.	ПК-1	Знает терминологию и методы сервисологии; умеет использовать их для исследования сервисных процессов				

№	Код компетенции	Планируемый результат	Уровень сформированности			
			Компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Повышенный
16.	ПК-2	Знает территориальную специализацию туристского сервиса; умеет осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях				
17.	ПК-3	Знает алгоритм взаимодействия с потребителями; умеет обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями в профессиональной среде				
18.	ПК-5	Знает процесс подбора персональных услуг; умеет обеспечивать предоставление персональных услуг в сфере гостеприимства				
19.	ПК-6	Воспринимает культурных традиций; умеет учитывать национальные особенности и обычаи в профессиональной деятельности				
20.	ПК-7	Знает ресурсы предприятия сферы гостеприимства; умеет управлять ресурсами, обеспечивая качество работы подразделений предприятия				
21.	ПК-8	Знает основные виды сервиса в спортивно-оздоровительном туризме; умеет обосновать направления развития сервиса соблюдая меры безопасности				
22.	ПК-9	Знает процесс обслуживания в активном туризме; умеет его организовать				
23.	ПК-10	Знает специфику транспортных услуг; умеет обеспечить их предоставление				
Итого:						

Член ГЭК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Дата: \_\_\_\_\_

**ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ  
РАБОТЫ**  
**по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**

**ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ**

*ФИО студента*

<i>№</i>	<i>Ф.И.О. студента (полностью)</i>	<i>Название работы</i>	<i>ФИО научного руководителя (полностью)</i>	<i>Оценка научного руководителя</i>	<i>Данные системы «Антиплагиат вуз» (оригинальность текста ВКР, %)</i>	<i>Характеристика ответов на заданные вопросы (полноценные, развернутые, не уверенные, точный, содержательный и т.п.)</i>	<i>Мнение о выявленном уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач и выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке (уровень недостаточный, пороговый, базовый, повышенный и т.п.)</i>	<i>Примечание (рекомендация ГЭК к публикации, внедрению и пр.)</i>	<i>Итоговая оценка (по 5-балльной системе)</i>
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									

Член экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*подпись*

*ФИО*

Дата

## Продолжение прил. 2

№	Код компетенции	Планируемый результат	Уровень сформированности			
			Компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Повышенный
1.	УК-2	Знает способы решения задач, учитывая ресурсы и ограничения; умеет обосновать способы решения задач исследования				
2.	УК-4	Знает основы деловой коммуникации; умеет осуществлять коммуникацию в устной форме в ходе защиты исследовательской работы				
3.	ОПК-2	Владеет навыком применения современных информационно-коммуникационных технологий в решении профессиональных задач на основе библиографической культуры и информационной безопасности				
4.	ОПК-7	Знает нормативно-правовые акты в исследуемой сфере; умеет применять в профессиональной деятельности				
5.	ОПК-9	Знает основные инновационные продукты и технологии в туризме и сервисе; умеет применять новации в исследовательской работе				
6.	ПК-1	Знает терминологию и методы сервисологии; умеет использовать их для исследования сервисных процессов				
7.	ПК-2	Знает территориальную специализацию туристского сервиса; умеет осуществлять анализ и определять специализацию территориальной организации туристского сервиса на разных уровнях				
8.	ПК-4	Владеет навыком поиска и обработки информации об объектах сервисной инфраструктуры				
9.	ПК-11	Владеет навыком применения современных коммуникационных технологий в исследовательской работе				
Итого:						

Член ГЭК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Дата: \_\_\_\_\_



**ОТЗЫВ**  
**научного руководителя о работе студента 4 курса очной формы обучения направления**  
**подготовки 43.03.01 Сервис (индекс группы) ФИО студента в период подготовки ВКР на**  
**тему «Тема ВКР»**

Уровни сформированности компетенций

№	Код компетенции	Планируемый результат	Уровень сформированности			
			Компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Повышенный
1.	УК-1	Владеет навыком поиска и обработки информации для выполнения исследовательской работы				
2.	УК-3	Имеет навык эффективного взаимодействия с участниками исследовательской работы				
3.	УК-6	Владеет навыком управления собственными ресурсами в процессе выполнения исследования				
4.	УК-7	Умеет планировать время для поддержания работоспособности				
5.	ОПК-3	Умеет самостоятельно выполнять исследовательскую работу				
6.	ПК-1	Умеет использовать профессиональную сервисную терминологию в исследовательской работе				
7.	ПК-2	Умеет анализировать информацию об объектах туристского сервиса				

Уровни соответствия выполнения и содержания ВКР требованиям, предъявляемым кафедрой туризма ПГНИУ

№	Требования	Уровни соответствия			
		не соответствует	частично соответствует	в целом соответствует	полностью соответствует
8.	Соответствие ВКР Техническому заданию (графику) выполнения ВКР				
9.	Соответствие ВКР требованиям по структуре и содержанию				
10.	Соответствие ВКР требованиям по оформлению				
11.	Самостоятельность выполнения ВКР				
Итого:					

12. Сведения об апробировании основных результатов ВКР в виде публикаций, докладов, сертификатов за участие в научных мероприятиях, акта внедрения, дипломов и др. на основании данных о научно-исследовательской работе студента и его портфолио в ЕТИС ПГНИУ:

Оценка уровня сформированности компетенций и соответствия выполнения и содержания ВКР требованиям:

(оценка)

Научный руководитель,  
ученая степень, должность  
дата

подпись

расшифровка  
подписи