

Автономная некоммерческая образовательная организация  
«Кубанский социально-экономический институт»

Согласовано:  
Проректор по УР

Т.А. Петрова  
«22» июля 2017 г.



Утверждаю:  
Ректор

О.Т. Паламарчук  
«22» июля 2017 г.



## **ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Направление подготовки  
43.03.01. Сервис**

**Направленность Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг**

**квалификация (степень) выпускника  
«Бакалавр»**

**Виды деятельности:**

- организационно-управленческая;
- производственно-технологическая;
- сервисная

**Форма обучения *очная, заочная***

Краснодар 2017 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. Общие положения**

|                                                                             |   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.1 Нормативные документы для разработки основной образовательной программы | 3 |
| 1.2 Общая характеристика основной образовательной программы                 | 4 |
| 1.2.1 Цель основной образовательной программы                               | 4 |
| 1.2.2 Сроки, трудоемкость и квалификация выпускника                         | 4 |
| 1.2.3 Требования к абитуриенту                                              | 5 |

### **2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

|                                                                        |   |
|------------------------------------------------------------------------|---|
| 2.1 Область профессиональной деятельности выпускника                   | 5 |
| 2.2 Объект профессиональной деятельности выпускника                    | 5 |
| 2.3 Виды профессиональной деятельности выпускника                      | 6 |
| 2.4 Задачи профессиональной деятельности выпускника                    | 6 |
| 2.5 Планируемые результаты освоения основной образовательной программы | 7 |
| 2.5.1 Общекультурные компетенции                                       | 7 |
| 2.5.2 Общепрофессиональные компетенции                                 | 7 |
| 2.5.3 Профессиональные компетенции                                     | 8 |
| 2.5.4 Паспорт соответствия компетенций дисциплинам                     | 9 |

### **3. Структура основной образовательной программы** 12

### **4. Сведения о научно-педагогических работниках, реализующих основную образовательную программу** 14

### **5. Учебно-методическое обеспечение учебного процесса**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 Учебный план направления подготовки                                    | 22 |
| 5.2 Календарный учебный график                                             | 22 |
| 5.3 Аннотации дисциплин                                                    | 22 |
| 5.4 Программы практик                                                      | 22 |
| 5.4.1 Программа учебной практики                                           | 22 |
| 5.4.2 Программа производственной практики                                  | 22 |
| 5.4.3 Программа преддипломной практики                                     | 22 |
| 5.5 Программа государственного экзамена                                    | 22 |
| 5.6 Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы | 22 |

### **6. Характеристики среды, обеспечивающие развитие общекультурных компетенций выпускников** 23

## **1. Общие положения**

Основная образовательная программа (далее – ООП) бакалавриата, реализуемая Кубанским социально-экономическим институтом по направлению подготовки «Сервис» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную высшим учебным заведением с учетом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки высшего образования (ФГОС ВО), а также с учетом рекомендованной примерной образовательной программы.

ООП представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде общей характеристики образовательной программы, учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ дисциплин (модулей), программ практик, оценочных средств, методических материалов.

### **1.1 Нормативные документы для разработки ООП бакалавриата по направлению подготовки «Сервис»**

Нормативную правовую базу разработки ООП бакалавриата составляют:

- Федеральные законы от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01. Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года №1169.
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 года №636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

## **1.2 Общая характеристика вузовской основной образовательной программы**

### **1.2.1 Цель ООП бакалавриата по направлению «Сервис»**

Целью ООП ВО по направлению **Сервис** является качественная профессиональная подготовка бакалавров к сервисной деятельности. С учётом социальной значимости будущей деятельности обучающихся реализация основной образовательной программы предполагает формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

Целью ООП ВО в области обучения является подготовка выпускника, имеющего фундаментальные знания в области гуманитарных (философия, филология, история, культурология), социальных (социология, психология, правоведение, политология), экономических и естественных наук, обладающего общекультурными, профессиональными и профильно-специализированными компетенциями, обеспечивающими его востребованность на рынке труда, профессиональную мобильность, конкурентоспособность.

Целями ООП ВО в области воспитания личности являются: развитие общекультурных ценностных ориентаций, гражданских качеств будущего издателя, формируемых с опорой на гуманистические, высоконравственные этические стандарты; развитие творческих способностей, коммуникативности, чувства ответственности, способности к социальной адаптации и саморефлексии, инициативности, целеустремлённости в профессиональной деятельности, толерантности, должного уровня физической подготовленности.

### **1.2.2 Сроки, трудоемкость и квалификация выпускника**

| Наименование<br>ООП         | Квалификация<br>(степень) | Нормативный срок<br>освоения ООП,<br>включая последипломный отпуск                                             | Трудоемкость<br>в зачетных<br>единицах |
|-----------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                             | Наименование              |                                                                                                                |                                        |
| <i>ООП<br/>бакалавриата</i> | <i>бакалавр</i>           | <i>4 года – очная форма<br/>5 лет – заочная форма<br/>3 года – заочная форма на базе ВПО и профильного СПО</i> | <i>240</i>                             |

### **1.2.3 Требования к абитуриенту**

Абитуриент должен иметь документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании или среднем профессиональном образовании, свидетельствующий об освоении содержания образования полной средней школы и наличия сформированных компетенций, включая, в том числе:

- знание базовых ценностей мировой культуры;
- владение государственным языком общения, понимание законов развития природы и общества;
- способность занимать активную гражданскую позицию и навыки самооценки.

## **2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

### **2.1 Область профессиональной деятельности выпускника**

Область профессиональной деятельности выпускников программ бакалавриата включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

### **2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника**

Объектами профессиональной деятельности выпускников программ бакалавриата являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

## **2.3 Виды профессиональной деятельности выпускника**

**Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники программ бакалавриата:**

- **организационно-управленческая;**
- **производственно-технологическая;**
- **сервисная.**

## **2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника**

Выпускник программы бакалавриата в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, готов решать следующие **профессиональные задачи:**

***организационно-управленческая:***

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

***производственно-технологическая деятельность:***

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
  - разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
  - внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
  - мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;
- сервисная деятельность:***
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
  - выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
  - обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
  - предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

## **2.5 Планируемые результаты освоения основной образовательной программы**

### **2.5.1 Общекультурные компетенции**

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

### **2.5.2 Общепрофессиональные компетенции**

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

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

системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

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

### **2.5.3 Профессиональные компетенции**

Выпускник программы бакалавриата, реализуемой по типу «прикладной бакалавр», должен обладать профессионально-прикладными компетенциями (ППК), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая:

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

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

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

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

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

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

## 2.5.4 Паспорт соответствия компетенций дисциплинам

| Компетенция                                                                                                                                                                                                                             | Дисциплины                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |
| ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности                                                  | История<br>История Кубани<br>Философия                                                                                                  |
| ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах                                                                                                       | Математика<br>Экономика                                                                                                                 |
| ОК-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия                                                                        | Иностранный язык<br>Основы речевой коммуникации<br>Риторика<br>Русский язык и культура речи                                             |
| ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                                                                                          | Культурология<br>Психология и педагогика<br>Сервисология                                                                                |
| ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию                                                                                                                                                                                 | Культурология<br>Профессиональная этика и этикет<br>Экология                                                                            |
| ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права                                                          | Правоведение                                                                                                                            |
| ОК-7 - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний | Валеология<br>Прикладная физическая культура<br>Физическая культура                                                                     |
| ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий                                                                        | Безопасность жизнедеятельности                                                                                                          |
| <b>ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |
| ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с                                          | Информатика<br>Информационные технологии в профессиональной деятельности<br>Учебная практика<br>Практика по получению первичных профес- |

|                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса                                                                                                    | сиональных умений и навыков                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя                                                                                     | Введение в направление подготовки<br>Маркетинг в сервисе<br>Сервисная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя                                                                                                      | Сервисная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Организационно-управленческая деятельность</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса                                                                                                                                                      | Концепции современного естествознания<br>Организация и технология деятельности предприятий общественного питания<br>Производственная практика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ПК-2 - готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства | Менеджмент в сервисе<br>Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства<br>Основы менеджмента<br>Основы предпринимательской деятельности в сервисе<br>Стратегический маркетинг<br>Технология и организация гостиничного хозяйства<br>Экономика и основы предпринимательской деятельности в социально-культурном сервисе<br>Экономика организаций сервиса<br>Экономика социально-культурной сферы<br>Экономическая география<br>Преддипломная практика |
| <b>производственно-технологическая</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ПК-6 - готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей                                                                                | Организация и технология деятельности предприятий общественного питания<br>Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг<br>Сервисный практикум<br>Преддипломная практика                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | Документационное обеспечение в сервисе<br>Информационные системы и технологии<br>Методы научных исследований<br>Организация и технология анимационных услуг<br>Организация и технология экскурсионных и выставочных работ<br>Транспортный сервис<br>Экскурсионное дело<br>Производственная практика                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>сервисная</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями                                                 | География сервиса<br>История гостеприимства<br>История сервиса<br>Краеведение<br>Мировая культура и искусство                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности                                                           | Деловое общение<br>Основы здорового образа жизни<br>Основы медицины<br>Основы психологии<br>Психодиагностика<br>Психология делового общения<br>Человек и его потребности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса                                                                                                      | Методы оптимальных решений<br>Экологические последствия чрезвычайных ситуаций<br>Стандартизация, сертификация и лицензирование в индустрии сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса                                                   | Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства<br>Организация и технология анимационных услуг<br>Организация и технология деятельности предприятий общественного питания<br>Организация и технология санаторно-курортных услуг<br>Организация и технология экскурсионных и выставочных работ<br>Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе<br>Сервис в торговле<br>Сервисный практикум<br>Технология и организация гостиничного хозяйства<br>Практика по получению профессиональных умений и навыков |
| ПК-12 - готовностью к осуществлению кон-                                                                                                                                              | Организация и технология спортивно-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                              |                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| троля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | оздоровительных услуг<br>Преддипломная практика<br>Стандартизация, сертификация и лицензирование в индустрии сервиса |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **3. структура основной образовательной программы**

Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Это обеспечивает возможность реализации программ бакалавриата, имеющих различную направленность (профиль) образования в рамках одного направления подготовки (далее - направленность (профиль) программы).

Программа бакалавриата состоит из следующих блоков:

Блок 1 "Дисциплины (модули)", который включает дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы и дисциплины (модули), относящиеся к ее вариативной части.

Блок 2 "Практики", который в полном объеме относится к вариативной части программы.

Блок 3 "Государственная итоговая аттестация", который в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации, указанной в перечне специальностей и направлений подготовки высшего образования, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

| Структура программы бакалавриата |                                     | Объем программы бакалавриата в з.е.   |                                    |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
|                                  |                                     | программа академического бакалавриата | программа прикладного бакалавриата |
| Блок 1                           | Дисциплины (модули)                 | 213 - 216                             | 201 - 207                          |
|                                  | Базовая часть                       | 84 - 102                              | 72 - 93                            |
|                                  | Вариативная часть                   | 114 - 129                             | 114 - 129                          |
| Блок 2                           | Практики                            | 15 - 21                               | 24 - 33                            |
|                                  | Вариативная часть                   | 15 - 21                               | 24 - 33                            |
| Блок 3                           | Государственная итоговая аттестация | 6 - 9                                 | 6 - 9                              |
|                                  | Базовая часть                       | 6 - 9                                 | 6 - 9                              |
| Объем программы бакалавриата     |                                     | 240                                   | 240                                |

Дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы бакалавриата, являются обязательными для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, которую он осваивает. Набор дисциплин (модулей), относящихся к базовой части программы бакалавриата, организация определяет самостоятельно в объеме, установленном настоящим ФГОС ВО, с учетом соответствующей (соответствующих) примерной (примерных)

основной (основных) образовательной (образовательных) программы (программ).

Дисциплины (модули) по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности реализуются в рамках базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата. Объем, содержание и порядок реализации указанных дисциплин (модулей) определяются организацией самостоятельно.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках:

базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата в объеме не менее 72 академических часов (2 з.е.) в очной форме обучения;

элективных дисциплин (модулей) в объеме не менее 328 академических часов. Указанные академические часы являются обязательными для освоения и в зачетные единицы не переводятся.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном организацией. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организация устанавливает особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

Дисциплины (модули), относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, и практики определяют направленность (профиль) программы бакалавриата. Набор дисциплин (модулей), относящихся к вариативной части программы бакалавриата, и практик организация определяет самостоятельно в объеме, установленном настоящим ФГОС ВО. После выбора обучающимся направленности (профиля) программы, набор соответствующих дисциплин (модулей) и практик становится обязательным для освоения обучающимся.

#### **4. Сведения о научно-педагогических работниках, реализующих основную образовательную программу**

| № п/п | Наименование дисциплины из УП (ведомости учета дисциплин)**                                   | Ф.И.О. преподавателя                | Условия работы (штат, внутренне совмещение, внешнее совмещение, почасовка) | Ученая степень (при наличии)                | Ученое звание (при наличии) | Уровень образования                 | Квалификация                                                                                                   | Повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                               | Доля ставки | Стаж работы (для практиков) |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------|
| 1.    | Безопасность жизнедеятельности                                                                | Тесленко Иван Иванович              | Штат                                                                       | д. тех. н.                                  | -                           | Высшее профессиональное образование | Квалификация: политолог, преподаватель социально-политических дисциплин в высших и средних учебных заведениях. | Диплом АБ № 038066 Северо-Кавказский социально-политический институт ЦК КП РФ по специальности: теория социально-политических отношений. Диплом ЗВ № 237458 Азово-Черноморский институт механиз. сельск. хоз-ва по специальности: механизация сельск.хоз-ва; квалификация: инженер-механик                                                 | 0,09        | 32                          |
| 2.    | История<br>Основы социального государства<br>Традиции и обычаи народов мира<br>История Кубани | Нежигай<br>Элеонора<br>Николаевна   | Штат                                                                       | к. и. н.                                    | -                           | Высшее профессиональное образование | Квалификация: историк, преподаватель истории и социально – политических дисциплин                              | Курсы повышения квалификации «Методика разработки и реализации основных образовательных программ в рамках ФГОС ВО» в объёме 20 часов, удостоверение №66 от 30.05.2015. Курсы повышения квалификации «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений» в объёме 72 часа, удостоверение №86 от 30.05.2015 г. | 0,16        | х                           |
| 3.    | Философия<br>Культурология                                                                    | Харсеева<br>Наталья<br>Вячеславовна | Штат                                                                       | К. культурологии<br>Доктор философских наук | -                           | Высшее профессиональное образование | Квалификация: филолог, преподаватель русского языка и литературы.                                              | Курсы повышения квалификации «Управление качеством образования» в объёму 24 часов, удостоверение                                                                                                                                                                                                                                           | 0,09        | х                           |

|    |                                                       |                                      |      |             |           |                                     |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |    |
|----|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|-------------|-----------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|    |                                                       |                                      |      |             |           |                                     |                                                                 | № 8670-776-16<br>Курсы повышения квалификации<br>«Психолого-педагогическая компетентность преподавателя высшего профессионального образования» в объеме 72 часа, удостоверение №103 от 15.10.2012 г.                                                            |      |    |
| 4. | Физическая культура<br>Прикладная физическая культура | Шестакова<br>Эльвира<br>Валентиновна | Штат | -           | -         | Высшее профессиональное образование | Квалификация: преподаватель физической культуры. Тренер         | Курсы повышения квалификации «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений» в объеме 72 часа, удостоверение №71 от 30.05.2015 г.                                                                                             | 0,2  | х  |
| 5. | Иностранный язык                                      | Дацко<br>Татьяна Федоровна           | Штат | д. ф. н.    | Профессор | Высшее профессиональное образование | Квалификация Филолог                                            | В 2015 году прошла краткосрочное обучение на факультете дополнительного образования НЧОУ ВПО «Кубанский социально-экономический институт» по программе «Методика разработки и реализации основных образовательных программ в рамках ФГОС ВО» в объеме 20 часов. | 0,58 | 10 |
| 6. | Экономика                                             | Лукин<br>Владимир<br>Корнеевич       | Штат | к. э. н.    | доцент    | Высшее профессиональное образование | Квалификация Экономист, преподаватель политэкономии             | Курсы повышения квалификации «Современные образовательные технологии в учебном процессе вуза» в объеме 72 часов , №1502 от 16.04.2015                                                                                                                           | 0,13 | 20 |
| 7. | Правоведение                                          | Дынько<br>Алексей<br>Петрович        | Штат | к.ю.н.      | -         | Высшее профессиональное образование | Квалификация юрист                                              | Курсы повышения квалификации «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений», в объеме 72 часа, удостоверение № 99 от 21.06.15.                                                                                               | 0,08 | 10 |
| 8. | Основы речевой коммуникации<br>Риторика               | Шиков<br>Кошмазук<br>Муссович        | Штат | Д. филол. н | доцент    | Высшее профессиональное образование | Квалификация Учитель русского языка и литературы, специальность | Курсы повышения квалификации «Психолого-педагогическая компетент-                                                                                                                                                                                               | 0,11 | х  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |      |               |        |                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|---------------|--------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |      |               |        |                                     | «Русский язык и литература»                                                 | ность преподавателей высших учебных заведений», в объеме 72 ч., удостоверение № 243 от 21.06.15                                                                                                                                                                                                                                    |      |   |
| 9.  | Психология и педагогика<br>Основы психологии<br>Деловое общение                                                                                                                                                                                                                           | Гапонова<br>Галина<br>Ивановна       | Штат | к. п. н.      | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация: учитель начальных классов                                     | Курсы повышения квалификации «Экстренная психологическая помощь в зоне чрезвычайной ситуации» в объеме 72 часа, удостоверение №6930614 от 25.06.2014 г.                                                                                                                                                                            | 0,02 | х |
| 10. | Информационные технологии в профессиональной деятельности<br>Информатика<br>Экология<br>Концепции современного естествознания<br>Экологические последствия чрезвычайных ситуаций<br>Информационные системы и технологии<br>Компьютерный практикум<br>Информационные системы и базы данных | Пашевская<br>Наталья<br>Вячеславовна | Штат | к. хим. н.    | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация: химия, преподаватель.<br><br>Квалификация: экономист-менеджер | 1) Курсы повышения квалификации «Методика разработки и реализации образовательных программ в рамках ФГОС ВО» в объеме 20 часов, удостоверение №73 от 30.05.2015 г.<br>2) Курсы повышения квалификации «Современные технологии преподавания естественнонаучных дисциплин» в объеме 72 часа, удостоверение №296-СГП от 15.03.2013 г. | 0,14 | х |
| 11. | Методы оптимальных решений<br>Математика                                                                                                                                                                                                                                                  | Пичкуренко<br>Елена<br>Андреевна     | Штат | к. пед. н.    | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация: математик, преподаватель.                                     | Курсы повышения квалификации «Методика разработки и реализации основных образовательных программ в рамках ФГОС ВО» в объеме 20 часов, удостоверение №72 от 30.05.2015.                                                                                                                                                             | 0,1  | х |
| 12. | Сервисная деятельность<br>Реклама в социально-культурной сфере<br>Связь с общественностью<br>Производственная                                                                                                                                                                             | Лазаренко<br>Лариса Анатольевна      | Штат | к. психол. н. | -      | Высшее профессиональное образование | Квалификация воспитатель в дошкольных учреждениях                           | Управление качеством образования по теме «Готовимся к государственной аккредитации» от 05.02. 2016 г.                                                                                                                                                                                                                              | 0,45 | х |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |             |               |        |                                     |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------|--------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     | практика<br>Преддипломная практика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |             |               |        |                                     |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
| 13. | Сервисология<br>Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе<br>Профессиональная этика и этикет<br>Основы медицины<br>Сервисный практикум<br>Психодиагностика<br>Профессиональная этика<br>Психологический практикум<br>Организационная культура в сервисе<br>Человек и его потребности<br>Психология делового общения<br>Организация деятельности фитнес центров<br>Основы здорового образа жизни<br>Валеология<br>Производственная практика<br>Преддипломная практика | Ольшанская<br>Светлана<br>Алексеевна | Штат        | к. психол. н. | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация инженер-электрик                | Диплом о профессиональной переподготовке. Серия ПП № 075108 от 30.06.1998г. Квалификация: психолог-практик.<br>Управление качеством образования по теме «Готовимся к государственной аккредитации» от 05.02. 2016 г.<br>Диплом о профессиональной переподготовке «Менеджмент в управлении персоналом » 12.09.2016 | 0,36 | 17 |
| 14. | История сервиса<br>История гостеприимства<br>Методы научных исследований<br>Организация и технология экскурсионных и выставочных работ<br>Экскурсионное дело<br>История культуры и сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Федина<br>Ирина<br>Михайловна        | внеш. совм. | к. и. н.      | -      | Высшее профессиональное образование | Квалификация музеевед, преподаватель истории | «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений» в объеме 72 часа, удостоверение от 30.05.15 №232402127770;<br><br>Особенности разработки рабочих программ дисциплин (модулей) с учетом требований профессио-                                                                    | 0,67 | 7  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |      |          |        |                                     |                        |                                                                                                                                                                                                                  |      |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|----------|--------|-------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     | Этнология<br>Страноведение<br>Анимационный сервис<br>Технология и организация развлечений<br>Краеведение<br>Мировая культура и искусство<br>Преддипломная практика                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |      |          |        |                                     |                        | нальных стандартов»<br>КубГУ № 964- ИППК от 25 мая 2016 г.<br><br>Диплом о профессиональной переподготовке<br>«Менеджмент в управлении персоналом »<br>12.09.2016                                                |      |    |
| 15. | Стандартизация, сертификация и лицензирование в индустрии сервиса<br>Введение в направление подготовки<br>Организация и технология деятельности предприятий общественного питания<br>Организация и технология санаторно-курортных услуг<br>Сервис в торговле<br>Технология и организация деятельности предприятия питания<br>Ресторанный бизнес<br>Метрология, стандартизация и сертификация<br>Производственная практика<br>Преддипломная практика | Меркулова<br>Татьяна Александровна | Штат | к. т. н. | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация химик     | Диплом о профессиональной переподготовке ДПО № 000134. КГУКИ по «Организация и управление деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства» Краснодар 2015. Рег № 190 0615.                              | 0,88 | 27 |
| 16. | Основы предпринимательской деятельности в сервисе<br>Экономика социально-культурной сферы<br>Экономика и основы предпринимательской деятельности в социально-культурном                                                                                                                                                                                                                                                                             | Буткевич<br>Светлана Касболевна    | Штат | к. э. н. | -      | Высшее профессиональное образование | Квалификация Экономист | «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений» в объеме 72 часа, удостоверение №80 от 30.05.2015 г.<br><br>Диплом о профессиональной переподготовке<br>«Менеджмент в управле- | 0,54 | 4  |

|     |                                                                                                                                                                                                                         |                                        |      |          |        |                                     |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|----------|--------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     | сервисе<br>Социология сервиса<br>Экономическая социология<br>Организация и планирование деятельности организаций сервиса<br>Экономика организаций сервиса<br>Преддипломная практика                                     |                                        |      |          |        |                                     |                                                                   | нии персоналом »<br>12.09.2016                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |    |
| 17. | Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг<br>Организация и технология анимационных услуг<br>География сервиса<br>Экономическая география<br>Регионоведение<br>Учебная практика<br>Преддипломная практика | Самойленко<br>Александр<br>Анатольевич | Штат | -        | -      | Высшее профессиональное образование | Квалификация географ, преподаватель географии; бакалавр экономики | «Экскурсовод современности, профессионально - компетентностный анализ в объеме 17 час.<br>2014 г № 28.<br>Диплом о профессиональной переподготовке «Менеджмент в управлении персоналом »<br>12.09.2016                                                                                                               | 0,66 | 15 |
| 18. | Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства<br>Технология и организация гостиничного хозяйства<br>Бухгалтерский учет в сервисной деятельности<br>Контроллинг                             | Ленкова<br>Мария<br>Игоревна           | Штат | к. э. н. | доцент | Высшее профессиональное образование | Квалификация Экономист<br>Бакалавр сервиса                        | Диплом о переподготовке «Менеджмент в образовании» № 37. От 9 ноября 2015<br>Диплом о профессиональной переподготовке «Менеджмент в управлении персоналом » № 66/17 от 12.09.2016<br>Удостоверение о повышении квалификации «Эксперт по профессионально-общественной аккредитации образовательных программ» 18 часов | 0,18 | 5  |
| 19. | Элективные курсы по физической культуре                                                                                                                                                                                 | Колесников<br>Владимир<br>Петрович     | Штат | -        | -      | Высшее профессиональное образование | Квалификация: преподаватель физического воспитания                | Курсы повышения квалификации по программе «Организационно-методическое обеспечение                                                                                                                                                                                                                                   | 0,23 | х  |

|     |                                                                                                                                                        |                             |           |          |           |                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|----------|-----------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     |                                                                                                                                                        |                             |           |          |           |                                     |                                                                                              | деятельности организации дополнительного образования в области физической культуры и спорта» в объеме 72 часа, удостоверение ПК-1 № 001318 от 15.11.2016                                                                                                             |      |    |
| 20. | Транспортный сервис<br>Транспортное обеспечение<br>Производственная практика<br>Преддипломная практика                                                 | Стрела Евгений Евгеньевич   | почасовик | -        | -         | Высшее профессиональное образование | Квалификация Инженер<br><br>Квалификация Государственное и муниципальное управление          | «Экскурсовод современности: профессионально-компетентностный анализ» в объеме 18 часов, №78 от 17.11.14                                                                                                                                                              | 0,3  | 14 |
| 21. | Основы менеджмента<br>Стратегический маркетинг<br>Основы маркетинга<br>Управление персоналом в сервисной индустрии                                     | Долбня Николай Владимирович | почасовик | д. э. н  | профессор | Высшее профессиональное образование | Квалификация Инженер-механик                                                                 | «Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений» в объеме 72 часа, удостоверение № 385 от 14.09.2015 г.                                                                                                                             | 0,04 | 35 |
| 22. | Документационное обеспечение в сервисе<br>Информационные технологии в сервисе<br>Менеджмент в сервисе<br>Маркетинг в сервисе<br>Преддипломная практика | Фоменко Елена Викторовна    | Штат      | к. г. н. | -         | Высшее профессиональное образование | Квалификация менеджер                                                                        | Диплом о проф. переподготовке «Финансы и кредит в системе управления экономической деятельностью предприятия» № ПП 1 588267.;<br>Инновационные технологии и современные достижения науки (экономика предприятий и организаций) 120ч. От 24 декабря 2015. № 07/02751. | 0,68 | 5  |
| 23. | Инновации в индустрии гостеприимства<br>Правовое регулирование в социально-культурном сервисе<br>Преддипломная практика                                | Шарапова Елена Алексеевна   | Штат      | к. п. н. | -         | Высшее профессиональное образование | Квалификация менеджер<br><br>Квалификация юриспруденция<br><br>Квалификация бакалавр туризма | « Психолого-педагогическая компетентность преподавателей высших учебных заведений » в объеме 72 часа, удостоверение №89 от 30.05.2015<br>Диплом о профессиональной переподготовке «Менеджмент в управлении персоналом » № 66/17 от 12.09.2016                        | 0,17 | х  |

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет 85,2% от общего количества научно-педагогических работников организации. Требования ФГОС 50%. Критерий выполнен.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих основную образовательную программу, составляет 71,4%. Требование ФГОС 70%. Критерий выполнен.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в РФ) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, присвоенное за рубежом и признаваемое в РФ), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих основную образовательную программу, составляет 79,6%. Требование ФГОС 70%. Критерий выполнен.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу составляет 66%. Требование ФГОС 10%. Критерий выполнен.

## **5. Учебно-методическое обеспечение учебного процесса**

### **5.1 Учебный план направления подготовки**

Учебный план направления подготовки размещен в разделе «Образование» на официальном сайте института. На бумажном носителе данный документ является обязательным приложением к образовательной программе.

### **5.2 Календарный учебный график**

Календарный график направления подготовки размещен в разделе «Образование» на официальном сайте института. На бумажном носителе данный документ является обязательным приложением к образовательной программе.

### **5.3 Аннотации дисциплин**

Аннотации дисциплин направления подготовки размещены в разделе «Образование» на официальном сайте института. На бумажном носителе данные документы являются обязательным приложением к образовательной программе.

### **5.4 Программы практик**

#### **5.4.1 Программа учебной практики**

##### **Приложение 1**

#### **5.4.2 Программы производственных практик**

##### **Приложение 2**

#### **5.4.4 Программа преддипломной практики**

##### **Приложение 3**

#### **5.5 Программа государственного экзамена**

##### **Приложение 4**

### **5.6 Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы**

##### **Приложение 5**

## **6. Характеристики среды, обеспечивающие развитие общекультурных компетенций выпускников бакалавриата.**

Воспитательная (социокультурная) среда института в целом складывается из: комплекса мероприятий, создающих условия для социализации личности студента, которые ориентированы на:

а) формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;

б) воспитание нравственных качеств, интеллигентности, развитие ориентации на общечеловеческие ценности, гуманистические и патриотические идеалы;

в) формирование умений и навыков управления коллективом в рамках различных форм студенческого самоуправления;

г) сохранение и приумножение историко-культурных традиций института, преемственности развития, формирование чувства институтской солидарности;

д) укрепление и совершенствование физического здоровья, стремление к здоровому образу жизни, воспитание нетерпимого отношения к наркотикам, пьянству, табакокурению, иному антиобщественному поведению.

Данная воспитательная среда включает в себя три компонента:

1) профессионально-трудовой;

2) гражданский;

3) культурно-нравственный.

**Профессионально-трудовой компонент** воспитательной среды представляет собой специально организованный и контролируемый процесс приобщения студентов к профессиональному труду в ходе становления их в качестве полноправных субъектов профессиональной деятельности, связанный с овладением необходимой квалификацией и воспитанием соответствующей профессиональной этики.

*Задачи реализации компонента:*

а) подготовка профессионально-грамотного, компетентного, ответственного специалиста;

б) формирование необходимых личностных качеств для осуществления

эффективной профессиональной деятельности, таких как трудолюбие, любовь к окружающей природной среде, рациональность, профессиональная этика, способность принимать ответственные решения, умение работать в коллективе, творческие способности и другие качества, необходимые бакалавру права для последующей профессиональной деятельности.

в) формирование умений и навыков управления коллективом.

*Основные формы реализации компонента:*

а) организация учебной, производственной и итоговой (предди-

пломной) практик;

б) проведение студенческих предметных олимпиад;

в) проведение студенческих и участие в межвузовских научных конференциях;

г) награждение студентов, достигших успехов как в научной, так и в общественной деятельности.

**Гражданский компонент** воспитательной среды представляет собой интегрированное гражданское, правовое, патриотическое и политическое воспитание.

*Задачи реализации компонента:*

а) формирование у студентов гражданской позиции и патриотического сознания, уважения к правам и свободам человека, традиционных и семейных ценностей;

б) формирование правовой и политической культуры;

в) формирование установки на преемственность социокультурных традиций;

г) формирование общественно-активных качеств личности студента: гражданственность, патриотизм, социальная активность, личная свобода, ценности коллектива, общественно-политическая активность и др.

*Основные формы реализации компонента:*

а) развитие студенческого самоуправления;

в) кураторство студенческих групп как со стороны студентов старшекурсников, так и со стороны преподавателей института;

г) совместное обсуждение проблем студенчества;

д) социальная защита малообеспеченных категорий студентов;

е) организация социально-политических дискуссий, кружков, семинаров по дополнительным правовым вопросам;

ж) участие в программах государственной молодёжной политики всех уровней.

**Культурно-нравственный компонент** воспитательной среды включает в себя духовное, нравственное, эстетическое, экологическое и физическое воспитание.

*Задачи реализации компонента:*

а) воспитание нравственно развитой личности;

б) воспитание эстетически и духовно развитой личности;

в) формирование физически здоровой личности;

г) формирование таких качеств личности, как высокая нравственность,

эстетический вкус, положительные моральные, волевые и физические свойства, нравственно-психологическая и физическая готовность к общественно полезному труду.

*Основные формы реализации компонента:*

- а) наличие художественных и иных творческих коллективов для развития самостоятельности студентов в свободное от занятий время;
- б) работа спортивных секций студентов;
- в) участие студентов в спортивных мероприятиях;
- г) участие студентов в благотворительных мероприятиях;
- д) организация и проведение встреч с интересными людьми (выпускниками ВУЗа, деятелями науки и культуры, политическими деятелями, представителями соответствующих профессий);
- е) анализ социально-психологических проблем студенчества и организация необходимой психологической поддержки;
- ж) проведение социологических исследований жизнедеятельности студентов по различным направлениям (степень эффективности культурно-массовых и спортивных мероприятий, адаптация к учёбе в институте, профилактика наркомании, алкоголизма, табакокурения и других вредных привычек, способы и формы борьбы с курением, профилактика правонарушений), применение различных форм работы со студентами (тренинги, ролевые игры, круглые столы и др.), проведение встреч студентов с врачами, наркологами, эпидемиологами и другими специалистами;
- з) пропаганда здорового образа жизни, занятий спортом, проведение мероприятий, стимулирующих вести здоровый образ жизни.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

Факультет предпринимательства, сервиса и туризма

Кафедра сервиса и туризма

## **Программа практики**

**Вид: УЧЕБНАЯ:**

**Тип: практика по получению первичных умений и навыков**

Способ проведения: стационарная  
Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители: канд. экон. наук, доцент Ленкова М. И., канд. ист. наук, доцент Федина И. М.

Рецензент: Горбачев А.А. док-р. пед. наук, профессор кафедры туризма факультета социально-культурной деятельности и туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебными планами всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

## **1. Вид практики, способы и форма ее проведения**

Учебная практика: практика по получению первичных умений и навыков – это вид учебной работы по получению первичных умений и навыков, основным содержанием которой является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», учебными планами по направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

Учебная практика: практика по получению первичных умений и навыков осуществляется непрерывным циклом при условии обеспечения логической и содержательно-методической взаимосвязи между теоретическим обучением и содержанием практики.

**Вид учебной практики** по получению первичных умений и навыков, основным содержанием которой является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная диагностика содержания деятельности организации сервиса. Получение эмпирических представлений о рынке услуг предприятий общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, и сопутствующих основной деятельности спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных и других услуг в зависимости от региональной специфики.

**Способ проведения** учебной практики – стационарный. Форма проведения практики: дискретная, по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Учебная практика проводится в форме изучения основных направлений деятельности конкретных организаций сервиса, их внутренней структуры, навыков и умений, приобретенных в теоретический период обучения.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная диагностика содержания деятельности организаций сервиса.

В ходе практики студент собирает сведения об участниках регионального рынка социально-культурных услуг, классифицирует географию и особенности размещения объектов общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных услуг. Диагностирует рекламную практику организаций в СМИ.

В ходе учебной практики студенты знакомятся с общей организацией деятельности компании, получая вторичную информацию из сети Интернет (web – сайты, информационные порталы, электронные библиотеки и пр.), печатных изданий справочного и рекламного характера, а также организуют

сбор первичной информации посредством опросов и интервью с сотрудниками организаций.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции, знания, умения, навыки)**

Обучающийся, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения Учебной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

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

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

*Знать*

- главные особенности функционирования организаций сервиса,
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности,
- основы теории организации обслуживания;

*Уметь*

- оценить деятельность объекта исследования организаций сервиса,
- обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных,
- выявить основные направления деятельности организаций сервиса на основе анализа информации по объекту исследования;

*Владеть*

- навыками сбора, обработки и анализа информации по объекту исследования,
- первичными навыками проведения исследования организаций сервиса.

## **3. Место практики в структуре ООП**

Учебная практика входит в вариативную часть Блока «Практики, в том числе НИР». Программа учебной практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169).

Базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения дисциплин Блока 1 учебного плана основной образовательной программы.

#### 4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях

##### ОФО-13

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ОФО-14

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ОФО-15,16,17

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-13

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-14

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-15,16,17

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-ИП-14

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-ИП-15

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

##### ЗФО-ИП—16,17

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Форма контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 2       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### 5 Содержание практики

Трудоемкость учебной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра соответствующего курса объемом 3 ЗЕТ (108 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                     | Объем в часах | Возможная форма контроля |
|-------|----------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности           | 2             | регистрация посещения    |
| 2     | Поиск соответствующей литературы, источников | 10            | X                        |

|       |                                                       |           |                              |
|-------|-------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|
| 3     | Обработка и анализ найденной информации               | 20        | X                            |
| 4     | Составление рабочего плана реферата                   | 6         | согласование с руководителем |
| 5     | Написание реферата / выполнение практического задания | 66        | X                            |
| 6     | Проверка реферата руководителем                       | 4         | выставление оценки           |
| Итого |                                                       | 108 часов |                              |

Трудоемкость учебной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра соответствующего курса объемом 6 ЗЕТ (216 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                              | Объем в часах | Возможная форма контроля     |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------|------------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности                    | 2             | регистрация посещения        |
| 2     | Поиск соответствующей литературы, источников          | 20            | X                            |
| 3     | Обработка и анализ найденной информации               | 30            | X                            |
| 4     | Составление рабочего плана реферата                   | 6             | согласование с руководителем |
| 5     | Написание реферата / выполнение практического задания | 154           | X                            |
| 6     | Проверка реферата руководителем                       | 4             | выставление оценки           |
| Итого |                                                       | 216 часов     |                              |

### **Программа учебной практики**

Программу прохождения учебной практики целесообразно строить по следующим разделам:

1. Введение.
2. Краткая характеристика объектов исследования (наблюдения), на основе анализа вторичной информации.
3. Сбор первичной маркетинговой информации, и ее обработка.
4. Обобщение всей полученной информации в форме выводов.
5. Список использованных источников.
6. Фотосессия (презентация, слайд-шоу).

### **Требования к содержанию раздела «Введение»**

В данном разделе студент

- 1) кратко характеризует состояние участников регионального рынка услуг (индустрии гостеприимства, общественного питания и др. предприятий, деятельность которых он изучает);
- 2) классифицирует географию и особенности размещения объектов, деятельность которых изучается;
- 3) продиагностировать рекламную практику изучаемых организаций в СМИ.

Необходимо четко выделить ключевые тенденции развития рынков на ближайшие 2-3 года и определить основные угрозы.

Объем этого раздела 3-5 стр.

*В помощь к выполнению*

Источники получения вторичной информации:

Сайты деловых и профильных изданий - (<http://www.expert.ru/>, <http://www.rbc.ru/>, <http://www.business-mag.ru/>, <http://www.btl-magazine.ru/> и т.д.).

Навигатор вторичной информации (<http://www.marcs.ru/>).

Туристские ресурсы: <http://www.russiatourism.ru/>, <http://www.gaomoskva.ru/>

### **Требования к содержанию раздела «Основная часть» (характеристика объектов исследования)**

В данном разделе дается развернутая характеристика организации индустрии сервиса, которые (не менее 5) студент изучил в соответствии с требованиями следующей таблицы (таблица 1).

Таблица 1 Показатели, характеризующие деятельность организации

| № п/п | Сектор                                                                                                            | Параметры, показатели, характеризующие предприятие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Предприятие питания (ресторан, кафе и т.п.)                                                                       | Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по меню или группе потребителей, ассортимент блюд и напитков, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество залов и посадочных мест, интерьер, музыкальное сопровождение, наличие паркинга, средняя цена чека, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, наличие эксклюзивных и фирменных блюд. Фотосессия (видео) |
| 2.    | Предприятия индустрии гостеприимства                                                                              | Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). Описание номерного фонда, бары и рестораны, наличие и качество дополнительных услуг, оказываемых гостиницей. Интерьеры, оформление рецепции, холла и лобби, специализация, контингент гостей, паркинг, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, цена на стандартный номер в сутки. Наличие спортивно-оздоровительных, анимационных программ и организация досуга. Отдых с детьми. Фотосессия (видео)        |
| 3.    | Транспортные организации по перевозке пассажиров, как сопутствующих услуг в турбизнесе и индустрии гостеприимства | Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). Дать характеристику данной организации с учетом видов транспортных услуг: автобусные перевозки, автомобильные перевозки и т.п. Организационно-экономическая характеристика фирмы: выделить структурные подразделения, составить схему подчиненности с выделением управленческих функций. Определить набор услуг. Проанализировать действующую систему маршрутов, классифицировать их по определенным признакам.                                        |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Организации торговли | Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО, ИП и т.д.), реквизиты организации (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по товарам или группе потребителей, ассортимент товаров, продукции, напитков, товарная политика, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество торговых залов и торговых точек, интерьер, наличие паркинга, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала. Фотосессия (видео) |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Объем данного раздела минимум 5 стр.

### **Сбор первичной информации, и ее обработка**

В этом разделе следует собрать первичную информацию по каждому объекту, используя активные (полевые методы исследования). Рекомендуется использовать интервью с работниками или потребителями в форме вопрос – ответ (min 3-4 вопроса).

#### **Пояснение к выполнению задания**

1. Метод **личного интервью (face-to-face)**, позволяет оценить спрос на тот или иной товар или услугу, степень удовлетворенности потребителей.

2. **Экспертные интервью (вопросы к специалистам)** более эффективны при освоении новых региональных рынков, например, для оценки потенциального спроса на продукцию, анализе конкурентной среды, выявлении региональных особенностей потребления той или иной продукции.

Полученную информацию нужно систематизировать, дополнить собственной точкой зрения. Вместе с тем приветствуется получение информации о товарах, услугах и предприятии, как объекте исследования из материалов Интернет-форумов или блогов.

Возможно также использование результатов сторонних исследований, но с обязательной ссылкой на источник.

### **Посещение выставки «Прибыльное гостеприимство»**

#### **Краснодар ЭКСПО-Центр**

В этом разделе приводится информация об одной из самых крупных ежегодных выставок индустрии гостеприимства, ресторанного бизнеса, проводимых на территории Краснодарского края в выставочном комплексе КраснодарЭКСПО.

Эта информация должна отражать:

- общие сведения о выставке (название, время и место проведения, краткая историческая справка)
- тематика выставочных мероприятий по дням проведения выставки;
- основные организаторы и участники выставки;
- описание организации деятельности 1-2 участников выставки (название фирмы, номер стенда, его оформление, количество представителей фирмы на стенде, виды и качество выставочных материалов, другая информация о работе данного стенда).

Рекомендуется среди выставочных стендов организаций индустрии гостеприимства, ресторанного бизнеса самостоятельно выбрать «горячую

пятерку» и «холодную пятерку».

Также следует объяснить собственную позицию, опираясь на характеристики: креативность, информационная насыщенность, аттракция, богатое предложение, успешные коммуникации, грамотный персонал, технологическая и информационная продвинутость, успешные маркетинговые ходы и др. (по всем характеристикам можно оценивать, применяя качественные оценки: «отлично», «хорошо», «удовл.», «неуд.»).

Эту часть работы целесообразно дополнить фото-сессией, слайд-шоу или презентацией, раскрывающей суть вашей личной оценки стендов и рекламных материалов.

### **Обобщение всей полученной информации в форме выводов**

В данном разделе необходимо сделать собственные выводы:

1. Что нового вы узнали в ходе практики?
2. Что вас удивило (огорчило или порадовало)?
3. Что, по вашему мнению, нужно поправить (исключить) в первую очередь?
4. Что можно отметить в качестве положительного опыта, достойного для пропагандирования?

Требования к фотоматериалам и иным иллюстрирующим материалам – свободные.

## **6. Формы отчетности по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

### **6.1 Оформление дневника. Составление и оформление отчета по учебной практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

*В дневнике практики* обязательно должны быть указаны:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя практики от института;
- подпись и печать с места базы практики и от института.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства и туризма в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения ознакомительной практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

*Структура отчета:*

*Титульный лист* (приложение А);

*Дневник практики* (приложение Б), который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

*Содержание*, состоящее из следующих разделов (приложение В):

*Введения*, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

*Основной части отчета* содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

- общая характеристика организации-базы практики (или отрасли, в которой она функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных, отдел продаж и т.д.).

*Примечание:* общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, транспортная фирма, ресторан, база отдыха и т.д. Например, если студент практику проходит в гостинице в должности горничной, должен подробно описать условия работы, численность сотрудников, должностные инструкции, иерархию подчиненности, график работы и т.д.; если в бельевом хозяйстве отеля, то подробно описать условия работы этого звена, используемые оборудования и средства, условия ввода белья в эксплуатацию, сроки смены белья и т.д.; если же практику проходит в транспортной фирме, то общую характеристику организации, парк технических средств, основные направления деятельности, маршруты перевозок, режим работы, количественную и качественную характеристику персонала.

В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

*Заключение*, где необходимо указать место и роль организации на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

*Список использованных источников*, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные источники информации и издания, которые он использовал при оформлении отчета.

*Приложения*, которые могут включать в себя различные материалы,

собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Отчет о прохождении учебной практики должен быть оформлен студентом аккуратно, в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ (контрольных, курсовых, дипломных, бакалаврских, рефератов, отчетов по всем видам практик и практикумов) для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма (Краснодар: КСЭИ). Все листы должны быть сшиты в последовательности указанной выше.

Объем отчета составляет от 15 до 25 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Оформляется в течение одной недели после окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

### **Защита работы. Оценка практики**

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией и фотоотчетом. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туристической индустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или предприятия в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в соответствии с локальным нормативным актом КСЭИ.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью, где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;
- отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- защита отчета.

Описание системы оценок.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Содержание и структура ФОС соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (ОПК-1) - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Этап 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Знать                                      | главные особенности функционирования организаций сервиса,<br>- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности,<br>- основы теории организации обслуживания;                                            |
| Этап 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Уметь                                      | – оценить деятельность объекта исследования организаций сервиса,<br>- обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных,<br>- выявить основные направления деятельности организаций сервиса на основе анализа информации по объекту исследования; |
| Этап 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | навыками сбора, обработки и анализа информации по объекту исследования, первичными навыками проведения исследования организаций сервиса                                                                                                                                           |

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| (ОПК-1) - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса |                                                             |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                       |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Этап                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                               | Шкала оценивания                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                       | Средство оценивания  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                                                                     | отлично                                                                                                                                                | хорошо                                                                                                                                    | удовлетворительно                                                                                                                                    | неудовлетворительно                                                                                                                                                   |                      |
| 1. Знать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | Деятельность организаций сервис, основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристик; способы и средства оказания услуг. | демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; предусмотренным программой практик знает виды сервисной деятельности; | Хорошо знает деятельность организации сервиса содержание ключевых понятий сервисной деятельности; основные подходы к пониманию и описанию | Частично знает деятельность организаций сервиса; Делает ошибки в содержании ключевых понятий; Частично знает основные подходы к пониманию и описанию | Не знает деятельность организаций сервиса; содержание ключевых понятий сервисной деятельности; В разделах отчета информация о способах и средствах оказания сервисных | Собеседование, отчет |

|            |                                                                                                                                     |                                                                              |                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |                                                                                                         |                                |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                     |                                                                              | подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса; классификации услуг и их характеристик           | поведения работника сферы сервиса; классификации услуг и их характеристик                                                               | поведения работника сферы сервиса и потребителя частично основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристики | услуг отсутствует, либо недостоверна, студент не полностью выполнил программу практики;                 |                                |
| 2. Уметь   | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | Оценить деятельность объекта исследования; Уметь Выполнять задания практики. | правильно излагает ответы на вопросы; дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам,  | Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных | Допускает большое количество ошибок, в оформлении отчета прослеживается небрежность; индивидуальное задание раскрыто не полностью.       | не способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время учебной практики     | Собеседование, отчет, практики |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач                                         | информации об организации сервиса;                                           | продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; | Владеет базовыми приемами и сбора и обработки информации                                                                                | Допускает ошибки в навыках сбора и обработки первичной информации                                                                        | Не владеет навыками обработки и анализа информации сервисных услугах; В отчете недостоверная информация | Отчет, дневник практики        |

### **7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция: ОПК 1

Этап формирования компетенции: 1,2,3.

Средство оценивания: собеседование, отчет по практике

#### **7.3.1 Перечень вопросов, подлежащих собеседованию**

1. Под руководством и по поручениям руководителя практики выполнять текущую работу в сфере профессиональной сервисной деятельности с целью совершенствования навыков по решению профессиональных задач.
2. Отслеживать новейшую нормативно-правовую и исследовательскую литературу по теме исследования.
3. Изучение нормативных документов и локальных актов регулирующих деятельность организаций сервиса.
4. Изучение должностных инструкций и положений по технологии и организации предоставления сервисных услуг;
5. Изучение структуры и основных направлений деятельности организации.

6. Сбор, анализ и систематизация полученной информации, статистических данных и других материалов.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Компетенция: ОПК1

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по учебной практике

Методика оценивания:

| Наименование оценки | Критерий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | обучающийся полностью выполнил программу практики;<br>студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней учебной практики;<br>студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики;<br>глубоко и прочно усвоил материал и исчерпывающе, грамотно, логически стройно и творчески его изложил. Соответствующие знания, умения и владения сформированы полностью. Задание выполнено в полном объеме, Студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. |
| «хорошо»            | обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает; не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы. Соответствующие знания, умения и владения сформированы в целом полностью, но содержат отдельные пробелы. Задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| «удовлетворительно» | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала. Обучающийся показывает общее, но не структурированное знание, в целом успешное, но не систематическое умение и владение соответствующих компетенций. Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей)                                                                                                                                                            |

|                       |                                                                                                       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.                                        |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала. |

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимой для проведения практики**

### **8.1. Основная литература: в наличие ЭБС ZNANIUM.COM**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс]: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.
5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2.
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

### **8.2 Дополнительная литература:**

1. Федеральный закон № 363 – ФЗ «О защите прав потребителей» от 21.12.2013.
2. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 08.11.2010 № 293).
3. ГОСТ Р 54603-2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качества услуг».
6. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник М.: КноРус, 2013.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М. Изд 2-е. 2013.
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. М. 2012.

9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М. Изд. 6-е. 2015.
10. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
12. Крутик А.Б. Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. М. Изд.3-е. 2015.
13. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013.
14. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013.
15. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
16. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://www.dx.doi.org/10.12737/24346).
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM
19. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
20. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .

### **8.3 Ресурсы сети «Интернет»**

- 1 Электронная библиотека ZNANIUM.COM.
- 2 Интернет-ресурсы:  
<http://www.expert.ru/>,  
<http://www.rbc.ru/>,  
<http://www.business-mag.ru/>,  
<http://www.btl-magazine.ru/>;  
(<http://www.marcs.ru/>)  
<http://www.geo2000.nm.ru/>  
<http://www.vokrugsveta.ru/>  
<http://www.iprbookshop.ru> Интернет-университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)  
[http://www.mgus.ru/science-journal/service\\_plus](http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus) Журнал «Сервис PLUS».  
[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».  
<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»

<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал  
«Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

**9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Использование электронных презентаций.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения и защиты практики**

Обучающимся предоставляется библиотека института, снабженная специальной литературой по предмету, методическими и научными разработками ученых института, интернет ресурсами, информационно-правовыми программами.

Для оформления, защиты отчетов по практике, проведения мастер-классов по полученным навыкам используются специализированные учебные аудитории:

- центр информационного и компьютерного обучения института – рабочее место на каждого обучающегося в компьютерном классе с доступом в Интернет и комплектом лицензионного программного обеспечения;
- специально оборудованная аудитория с применением аудио-видео техники.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
Высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

*Кафедра сервиса и туризма*

### **Отчет по**

*(Учебной, производственной, преддипломной) практике*

Студента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Курса, ОДО/ОЗО

Руководитель от факультета:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

\_\_\_\_\_  
у/с, у/з

Руководитель от организации:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

Должность

\_\_\_\_\_  
МП

Краснодар 20\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **СОДЕРЖАНИЕ**

#### **ВВЕДЕНИЕ**

*(в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)*

#### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

*(в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).*

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

*(в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).*

#### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

КРАСНОДАР 2017 г.

Студент \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_, факультет \_\_\_\_\_

Направляется на (в) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **1 Календарные сроки практики**

По учебному плану с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата прибытия на практику \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата выбытия с места практики \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **2 Руководитель практики от вуза**

Кафедра \_\_\_\_\_

Ученое звание /степень \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **3 Руководитель практики от организации**

Должность \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **4 Ежедневные записи студентов по практике**

| Дата | Описание работы, выполненной студентом | Отметка<br>руководителя<br>практики от<br>организации |
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**5 Календарно-тематический план прохождения практики**

| <b>№</b>  | <b>Этапы и разделы практики</b> | <b>Управление, отдел</b> | <b>Выполняемая работа</b>                                                                   | <b>Продолжительность в днях</b> |
|-----------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>I</b>  | Предварительный                 |                          | Знакомство с программой практики<br>Получение задания<br>Инструктаж по технике безопасности |                                 |
| <b>II</b> | Производственный этап           |                          | Приезд в организацию<br>Знакомство с руководством,                                          |                                 |

|            |                                                |  |                                                                                                            |  |
|------------|------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |                                                |  | руководителем<br>практики                                                                                  |  |
| <b>III</b> | Обработка и<br>анализ полученной<br>информации |  | Систематизация всей<br>полученной<br>информации<br>Обобщение в виде<br>выводов и разработка<br>предложений |  |
| <b>IV</b>  | Подготовка и<br>защита отчета                  |  |                                                                                                            |  |

### **6 Отзыв руководителя практики**

---



---



---



---



---

### **7 Заключение**

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от организации \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)  
МП

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

### **Примерный перечень предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и туризма:**

- управление в социально-культурной сфере и туризме;
- бизнес-планирование;
- рекламная и выставочная деятельность;
- методическое обеспечение туров и экскурсий;
- информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;
- организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма, разработка мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- управленческие решения;
- работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;
- внедрение передовых технологий;
- стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
- приемы и методы формирования системы межличностного общения;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
- система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- анализ сервисной, организационно-управленческой и образовательной деятельности;
- принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- экологические и социо-культурные проекты.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

### **ПАМЯТКА СТУДЕНТУ-ПРАКТИКАНТУ**

#### **Перед началом практики:**

1. Студент обязан принять участие в организационном собрании по практике, проводимом кафедрой.
2. Получить, дневник, программу практики, индивидуальное задание, календарный график прохождения практики, направление, бланк договора (если таковой еще не заключен).
3. Заполнить в течение собрания под руководством руководителя практики от института соответствующие разделы дневника.
4. Выяснить адрес и маршрут следования к месту практики и должностных лиц или подразделение, в которое должен обратиться по прибытии на практику.
5. Иметь при себе документы, подтверждающие личность (паспорт, направление на практику, две фотокарточки) и для оформления допуска к месту практики.
6. В случае оформления отказа на практику (по любым причинам) немедленно связаться с руководством факультетом, кафедрой и руководителем практики от института.

#### **При прохождении практики:**

1. Изучить инструкцию и получить зачет по технике безопасности и пожарной безопасности, заполнить соответствующий раздел дневника и расписаться в журнале по технике безопасности по месту практики.
2. Представить дневник руководителю практики, получить рабочее место и все необходимое в соответствии с характером практики.
3. Вести ежедневные записи в дневнике в соответствии с памяткой.
4. Постоянно иметь дневник на рабочем месте и предъявлять его для проверки ответственным лицам.
5. Полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также индивидуальные задания.
6. Подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, фирме правилам внутреннего трудового распорядка.
7. Нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками.
8. С разрешения руководителя практики участвовать в производственных совещаниях, планерках и других административных мероприятиях.
9. Представить руководителю практики письменный отчет о выполнении всех заданий.
10. Для оформления отчета студенту выделяется в конце практики два дня.

#### **По окончании практики:**

1. Предъявить дневник, отчет, индивидуальное задание руководителю практики от предприятия, заверить подписями все соответствующие разделы этих документов.

2. Отчет о практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, а также краткое описание деятельности организации, вопросы охраны труда, заключение с выводами и предложениями.

3. Прибыть в институт и сдать дневник, отчет на кафедру для передачи руководителю практики на проверку.

4. Сдать зачет или экзамен, в зависимости от вида практики. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается задолжником, а не защитивший отчет по преддипломной практике – не допускается к сдаче итогового междисциплинарного экзамена.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

### **Отзыв – характеристика на работу студента во время практики**

Характеристика должна содержать следующие сведения:

1. ФИО практиканта.
2. Наименование организации
3. Сроки прохождения практики
4. ФИО руководителя практики
5. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.)
6. Объем выполненной работы на практике
7. Количество выполняемой студентами работы, степень проявления самостоятельности. Уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
8. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий в организации.

Отзыв-характеристика должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

Факультет предпринимательства, сервиса и туризма

Кафедра сервиса и туризма

### **Программа практики**

**Вид: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ**

**Тип: практика по получению первичных  
профессиональных умений и опыта профессиональной  
деятельности**

Способ проведения: стационарная  
Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители: канд. экон. наук, доцент Ленкова М. И., канд. ист. наук, доцент Федина И. М.

Рецензент: Горбачева Д.А. док-р. пед. наук, профессор, завкафедрой туризма факультета социально-культурной деятельности и туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебными планами всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

## **1. Вид практики, способы и форма ее проведения**

Производственная практика – это вид учебной работы непосредственно ориентированной на профессионально-практическую подготовку обучающихся, и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», учебными планами направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

**Вид производственной практики** по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности соответствует характеру осваиваемой профессиональной деятельности. Организация прохождения практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами компетенциями в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к основным должностным обязанностям работников туристской индустрии.

**Способ проведения** производственной практики – стационарный, выездной. Форма проведения практики: дискретная, по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Целями указанной производственной практики бакалавров является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе, изучение производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации индустрии сервиса, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования, аппаратуры, вычислительной техники; изучение ассортимента оказываемых услуг.

Неотъемлемой частью программы прохождения практики является:

1. Внимательное изучение особенностей деятельности организаций по предоставлению услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортного обслуживания, а также сопутствующих основной деятельности спортивно-оздоровительных, анимационных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия подразделений и связей с «внешней средой»;

2. Ознакомление с новейшими технологиями, закрепление навыков работы на конкретном рабочем месте в сфере сервиса.

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно использовать следующие организации:

сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);

сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров);

сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;

сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.);

сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции, знания, умения, навыки)**

Обучающийся, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения Производственной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

*Знать*

- принципы, правила и технологии организации и функционирования контактной зоны предприятия сервиса;

- технологии сервиса, нормативную, техническую, технологическую документацию на предприятии сервиса;

*Уметь*

– анализировать конъюнктуру рынка и социальную политику в сфере сервисных услуг;

- применять сервисные технологии в практической деятельности в организациях сервиса, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в процессе обслуживания;

- выполнять функции и различные обязанности персонала в контактной зоне предприятия сервиса;

-определять соответствие предоставляемых услуг регламентирующим документам и потребностям клиента.

*Владеть*

– навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в соответствии с современными требованиями и потребностями клиентов;

- навыками применения результатов анализа конъюнктуры рынка и социальной политики в сфере услуг в целях планирования сервисной деятельности организации;

-навыками выполнения необходимых работ в контактной зоне организаций сервиса;

-навыками оценки и обеспечения высокого уровня качества услуг и продукции организаций сервиса.

### **3. Место практики в структуре ООП**

Программа производственной практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.02 «Туризм», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 14.12.2015 № 1463).

Блок «Практики», относящийся к вариативной части программы бакалавриата, в разрезе «Производственная практика» проводится по рабочему учебному плану после второго курса.

Теоретической и методической основой самоопределения потенциальной области профессиональной деятельности студента является освоение дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Экономика и основы предпринимательской деятельности в социально-культурном сервисе», «Профессиональная этика и этикет в СКС» и других дисциплин подготовки бакалавра. Эмпирический опыт, приобретаемый студентом в период данной практики, необходим для освоения следующих дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства», «Организация и технология санаторно-курортных услуг», «Сервис в торговле», «Организация и технология экскурсионных и выставочных работ», а также как необходимый логический фактор перехода к решению задач последующих видов практик, как инструмента приобретения студентом профессиональных навыков и умений.

### **4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях**

#### **ОФО-13,14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ОФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-13,14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 4,6     | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-ИП-14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-ИП-15**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

## 5 Содержание практики

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра 2 курса обучения объемом 3 ЗЕТ (108 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 80            | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 10            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 16            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 108 часов     |                            |

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра 2 курса продолжительностью 4 недели объемом 6 ЗЕТ (216 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 160           | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 20            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 34            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 216 часов     |                            |

### Программа практики

Программу производственной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

#### Характеристика деятельности организации.

##### Организационная структура управления

Изучить основные этапы развития организации, составить краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; оценить масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Исследовать, а затем подробно в отчете описать виды оказываемых услуг.

Таблица 1 - Показатели, характеризующие деятельность организации

| № п/п | Сектор                                      | Параметры, показатели, характеризующие организацию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Предприятие питания (ресторан, кафе и т.п.) | Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, АО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по меню или группе потребителей, ассортимент блюд и напитков, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество залов и посадочных мест, интерьер, музыкальное |

|    |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                   | сопровождение, наличие паркинга, средняя цена чека, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, наличие эксклюзивных и фирменных блюд.<br>Фотосессия (видео)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. | Предприятия индустрии гостеприимства                                                                              | Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт).<br>Описание номерного фонда, бары и рестораны, наличие и качество дополнительных услуг, оказываемых гостиницей.<br>Интерьеры, оформление рецепции, холла и лобби, специализация, контингент гостей, паркинг, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, цена на стандартный номер в сутки. Наличие спортивно-оздоровительных, анимационных программ и организация досуга. Отдых с детьми.<br>Фотосессия (видео) |
| 3. | Транспортные организации по перевозке пассажиров, как сопутствующих услуг в турбизнесе и индустрии гостеприимства | Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). Дать характеристику данной организации с учетом видов транспортных услуг: автобусные перевозки, автомобильные перевозки и т.п.<br>Организационно-экономическая характеристика фирмы: выделить структурные подразделения, составить схему подчиненности с выделением управленческих функций.<br>Определить набор услуг. Проанализировать действующую систему маршрутов, классифицировать их по определенным признакам.                                    |
| 4. | Организации торговли                                                                                              | Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО, ИП и т.д.), реквизиты организации (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по товарам или группе потребителей, ассортимент товаров, продукции, напитков, товарная политика, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество торговых залов и торговых точек, интерьер, наличие паркинга, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала.<br>Фотосессия (видео)                                      |

Объем данного раздела минимум 5 стр.

Изучить схему управления организацией, которая зависит от:

- организационно-правовой формы организации, в которой она зарегистрирована в органах юстиции (АО, ООО, ИП, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации);
- вида организации (кафе, ресторан, ресторанно-гостиничный комплекс, гостиница, отель, мотель, иные средства размещения,

транспортная или торговая фирма, выставочный комплекс и т.д.);

- формы собственности (частная, государственная, общественная);
- размера организации;
- технологии производства сервисного продукта.

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;
- гибкость;
- минимальное число звеньев;
- минимизация персонала;
- высокая квалификация персонала;
- минимизация накладных расходов.

Исследовать и дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Далее необходимо оценить стратегическое развитие фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с др. фирмами, выделение подразделений в самостоятельные организации, реорганизация и т.д.).

При сборе информации следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

### **Организация и общие условия труда**

Изучить формы разделения труда, режим труда и отдыха, условия труда, технику безопасности. Ознакомиться с системой оплаты труда, использование современных информационно-технических средств. Просмотреть кадровую документацию, положения об основных отделах организации, штатное расписание. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах.

### **6. Формы отчетности по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

#### **Оформление дневника. Составление и оформление отчета по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

*В дневнике практики обязательно должны быть указаны:*

- наименование предприятия (место прохождения практики);

- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя практики от института;
- подпись и печать с места базы практики и от института.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства, общественного питания и транспортного обслуживания в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

*Структура отчета:*

*Титульный лист* (приложение А);

*Дневник практики* (приложение Б), который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

*Содержание*, состоящее из следующих разделов (приложение В):

*Введение*, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

*Основная часть отчета* содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

- общая характеристика предприятия-базы практики (или отрасли, в которой это предприятие функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления предприятием;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных и т.д.).

В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

*Заключение*, где необходимо указать место и роль предприятия на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

*Список использованных источников*, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные издания, которые он использовал при оформлении отчета.

*Приложения*, которые могут включать в себя различные материалы, собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы

форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Отчет о прохождении производственной практики должен быть оформлен студентом аккуратно, в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ (контрольных, курсовых, дипломных, бакалаврских, рефератов, отчетов по всем видам практик и практикумов) для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма (Краснодар: КСЭИ). Все листы должны быть сшиты в последовательности указанной выше.

Объем отчета составляет от 15 до 30 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Отчет оформляется в течение одной недели после окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

### **Защита работы. Оценка практики**

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией и фотоотчетом. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туристической индустрии;

- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;

- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или организации в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в соответствии с локальным нормативным актом КСЭИ.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);

- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью, где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;

- отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);

– защита отчета.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации**

Содержание и структура ФОС соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

#### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП**

|                                                                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Этап 1                                                                                                                              | Знать                                      | - принципы, правила и технологии организации и функционирования контактной зоны предприятия сервиса;<br>- технологии сервиса, нормативную, техническую, технологическую документацию на предприятии сервиса;                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Этап 2                                                                                                                              | Уметь                                      | - анализировать конъюктуру рынка и социальную политику в сфере сервисных услуг;<br>- применять сервисные технологии в практической деятельности в организациях сервиса, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в процессе обслуживания;<br>- выполнять функции и различные обязанности персонала в контактной зоне предприятия сервиса;<br>- определять соответствие предоставляемых услуг регламентирующим документам и потребностям клиента .    |
| Этап 3                                                                                                                              | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в соответствии с современными требованиями и потребностями клиентов;<br>- навыками применения результатов анализа конъюктуры рынка и социальной политики в сфере услуг в целях планирования сервисной деятельности организации;<br>- навыками выполнения необходимых работ в контактной зоне организаций сервиса;<br>- навыками оценки и обеспечения высокого уровня качества услуг и продукции организаций сервиса. |

#### **7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

| ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                                   |                                           |                                                        |                                                      |                                         |                                                    |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------|
| Этап                                                                                                                                | Критерий оценивания                               | Показатель оценивания                     | Шкала оценивания                                       |                                                      |                                         |                                                    | Средство оценивания  |
|                                                                                                                                     |                                                   |                                           | отлично                                                | хорошо                                               | удовлетворительно                       | неудовлетворительно                                |                      |
| 1. Знать                                                                                                                            | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенно | технологии организации и функционирования | демонстрирует системность и глубину знаний, полученных | Хорошо знает деятельность организаций и функциониров | Частично знает деятельность организаций | Не знает технологии организации и функционирования | Собеседование, отчет |

|            |                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |                                  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|            | ть знаний                                                                                                                           | контактной зоны предприятия сервиса; технологии сервиса                                    | при прохождении практики; предусмотренным программой практики, знает технологии организаций сервиса; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя; | ания контактной зоны предприятия сервиса основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя; | сервиса; Частично знает основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя                   | контактной зоны предприятия сервиса; В разделах отчета информация о организации отсутствует, либо недостоверна, студент не выполнил программу практики;                                                   |                                  |
| 2. Уметь   | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | выполнять функции и различные обязанности персонала в контактной зоне предприятия сервиса. | правильно излагает ответы на вопросы; даст исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам,                                                                             | Уверенно анализирует конъюнктуру рынка и социальную политику в сфере сервисных услуг.                                             | Допускает большое количество ошибок в выполнении функций и различных обязанностей персонала в контактной зоне предприятия сервиса | не умеет применять сервисные технологии в практической деятельности, выполнять функции и различные обязанности персонала в контактной зоне                                                                | Собеседование<br>Отчет, практики |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач                                         | владеет навыками выполнения необходимых работ в контактной зоне организаций сервиса;       | В полном объеме продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;                                                                    | Продемонстрированы практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики                         | Допускает ошибки в освоении программой практики.                                                                                  | Не владеет навыками выполнения необходимых работ в контактной зоне организаций сервиса; в разделах отчета информация о организации отсутствует, либо недостоверна, отчет и дневник оформлен с нарушениями | Отчет, дневник практики          |

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция: ПК 11

Этап формирования компетенции: 1,2,3.

Средство оценивания: собеседование, защита отчета и дневника практики

**7.3. 1Перечень вопросов, подлежащих собеседованию**

1. Общая характеристика деятельности предприятия сервиса. Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт).
2. Основные виды деятельности, размеры и масштаб деятельности .
3. Анализ сервисных услуг оказываемых организацией.
3. Планирование изменений в организации контактной зоны .
4. Анализ применения информационно-коммуникационных технологий на предприятиях сервиса.
5. Рекомендации по совершенствованию сервисных услуг в организации.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Компетенция: ПК11

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по практике

Методика оценивания:

| Наименование оценки | Критерий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | обучающийся полностью выполнил программу практики;<br>студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней практики;<br>студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;<br>глубоко и прочно усвоил материал и исчерпывающе, грамотно, логически стройно и творчески его изложил. Соответствующие знания, умения и владения сформированы полностью. Задание выполнено в полном объеме, Студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению |
| «хорошо»            | обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает; не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы. Соответствующие знания, умения и владения сформированы в целом полностью, но содержат отдельные пробелы. Задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| «удовлетворительно» | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | нарушения последовательности в изложении материала. Обучающийся показывает общее, но не структурированное знание, в целом успешное, но не систематическое умение и владение соответствующих компетенций. Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимой для проведения практики**

### **8.1. Основная литература: в наличие ЭБС ZNANIUM.COM**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.
5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2.
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

### **8.2 Дополнительная литература:**

1. Федеральный закон № 363 – ФЗ «О защите прав потребителей» от 21.12.2013.
2. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 08.11.2010 № 293).

3. ГОСТ Р 54603—2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качества услуг».
6. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник М.: КноРус, 2013.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М. Изд 2-е. 2013.
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. М. 2012.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М. Изд. 6-е. 2015.
10. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И.
11. Ерохина - М.: Флинта: МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4  
Допущено МО РФ
12. Крутик А.Б. Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. М. Изд.3-е. 2015.
13. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013.
14. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013.
15. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
16. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://www.dx.doi.org/10.12737/24346).
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM
19. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
20. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .

### **8.3 Ресурсы сети «Интернет»**

- 1 Электронная библиотека ZNANIUM.COM.
- 2 Интернет-ресурсы:  
<http://www.expert.ru/>,  
<http://www.rbc.ru/>,  
<http://www.business-mag.ru/>,  
<http://www.btl-magazine.ru/>;  
(<http://www.marcs.ru/>)  
<http://www.geo2000.nm.ru/>  
<http://www.vokrugsveta.ru/>

<http://www.iprbookshop.ru>  
Технологий (ИНТУИТ)

Интернет-университет

Информационных

[http://www.mgus.ru/science-journal/service\\_plus](http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus) Журнал «Сервис PLUS».

[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».

<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa>

Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»

<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Использование электронных презентаций.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения и защиты практики**

Для оформления, защиты отчетов по практике, проведения мастер-классов по полученным навыкам используются специализированные учебные аудитории:

- центр информационного и компьютерного обучения института – рабочее место на каждого обучающегося в компьютерном классе с доступом в Интернет и комплектом лицензионного программного обеспечения (ауд. 504).

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
Высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

*Кафедра сервиса и туризма*

### **Отчет по**

*(Учебной, производственной, преддипломной) практике*

Студента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Курса, ОДО/ОЗО

Руководитель от факультета:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

\_\_\_\_\_  
у/с, у/з

Руководитель от организации:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

Должность

\_\_\_\_\_  
МП

Краснодар 20\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **СОДЕРЖАНИЕ**

#### **ВВЕДЕНИЕ**

*(в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)*

#### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

*(в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).*

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

*(в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).*

#### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

КРАСНОДАР 2017 г.

Студент \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_, факультет \_\_\_\_\_

Направляется на (в) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **1 Календарные сроки практики**

По учебному плану с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата прибытия на практику \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата выбытия с места практики \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **2 Руководитель практики от вуза**

Кафедра \_\_\_\_\_

Ученое звание /степень \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **3 Руководитель практики от организации**

Должность \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **4 Ежедневные записи студентов по практике**

| Дата | Описание работы, выполненной студентом | Отметка<br>руководителя<br>практики от<br>организации |
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**5 Календарно-тематический план прохождения практики**

| <b>№</b>  | <b>Этапы и разделы практики</b> | <b>Управление, отдел</b> | <b>Выполняемая работа</b>                                                                   | <b>Продолжительность в днях</b> |
|-----------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>I</b>  | Предварительный                 |                          | Знакомство с программой практики<br>Получение задания<br>Инструктаж по технике безопасности |                                 |
| <b>II</b> | Производственный этап           |                          | Приезд в организацию<br>Знакомство с руководством,                                          |                                 |

|            |                                                |  |                                                                                                            |  |
|------------|------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |                                                |  | руководителем<br>практики                                                                                  |  |
| <b>III</b> | Обработка и<br>анализ полученной<br>информации |  | Систематизация всей<br>полученной<br>информации<br>Обобщение в виде<br>выводов и разработка<br>предложений |  |
| <b>IV</b>  | Подготовка и<br>защита отчета                  |  |                                                                                                            |  |

### **6 Отзыв руководителя практики**

---



---



---



---



---

### **7 Заключение**

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от организации \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)  
МП

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

### **Примерный перечень предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и туризма:**

- управление в социально-культурной сфере и туризме;
- бизнес-планирование;
- рекламная и выставочная деятельность;
- методическое обеспечение туров и экскурсий;
- информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;
- организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма, разработка мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- управленческие решения;
- работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;
- внедрение передовых технологий;
- стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
- приемы и методы формирования системы межличностного общения;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
- система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- анализ сервисной, организационно-управленческой и образовательной деятельности;
- принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- экологические и социо-культурные проекты.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

### **ПАМЯТКА СТУДЕНТУ-ПРАКТИКАНТУ**

#### **Перед началом практики:**

1. Студент обязан принять участие в организационном собрании по практике, проводимом кафедрой.
2. Получить, дневник, программу практики, индивидуальное задание, календарный график прохождения практики, направление, бланк договора (если таковой еще не заключен).
3. Заполнить в течение собрания под руководством руководителя практики от института соответствующие разделы дневника.
4. Выяснить адрес и маршрут следования к месту практики и должностных лиц или подразделение, в которое должен обратиться по прибытии на практику.
5. Иметь при себе документы, подтверждающие личность (паспорт, направление на практику, две фотокарточки) и для оформления допуска к месту практики.
6. В случае оформления отказа на практику (по любым причинам) немедленно связаться с руководством факультетом, кафедрой и руководителем практики от института.

#### **При прохождении практики:**

1. Изучить инструкцию и получить зачет по технике безопасности и пожарной безопасности, заполнить соответствующий раздел дневника и расписаться в журнале по технике безопасности по месту практики.
2. Представить дневник руководителю практики, получить рабочее место и все необходимое в соответствии с характером практики.
3. Вести ежедневные записи в дневнике в соответствии с памяткой.
4. Постоянно иметь дневник на рабочем месте и предъявлять его для проверки ответственным лицам.
5. Полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также индивидуальные задания.
6. Подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, фирме правилам внутреннего трудового распорядка.
7. Нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками.
8. С разрешения руководителя практики участвовать в производственных совещаниях, планерках и других административных мероприятиях.
9. Представить руководителю практики письменный отчет о выполнении всех заданий.
10. Для оформления отчета студенту выделяется в конце практики два дня.

#### **По окончании практики:**

1. Предъявить дневник, отчет, индивидуальное задание руководителю практики от предприятия, заверить подписями все соответствующие разделы этих документов.

2. Отчет о практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, а также краткое описание деятельности организации, вопросы охраны труда, заключение с выводами и предложениями.

3. Прибыть в институт и сдать дневник, отчет на кафедру для передачи руководителю практики на проверку.

4. Сдать зачет или экзамен, в зависимости от вида практики. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается задолжником, а не защитивший отчет по преддипломной практике – не допускается к сдаче итогового междисциплинарного экзамена.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

### **Отзыв – характеристика на работу студента во время практики**

Характеристика должна содержать следующие сведения:

1. ФИО практиканта.
2. Наименование организации
3. Сроки прохождения практики
4. ФИО руководителя практики
5. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.)
6. Объем выполненной работы на практике
7. Количество выполняемой студентами работы, степень проявления самостоятельности. Уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
8. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий в организации.

Отзыв-характеристика должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

Факультет предпринимательства, сервиса и туризма

Кафедра сервиса и туризма

## **Программа практики**

**Вид: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ**

Тип: производственная

Способ проведения: стационарная

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители: канд. экон. наук, доцент Ленкова М. И., канд. ист. наук, доцент Федина И. М.

Рецензент: Горбачев А.А. док-р. пед. наук, профессор, профессор кафедры туризма факультета социально-культурной деятельности и туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебными планами всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

## **1. Вид практики, способы и форма ее проведения**

Производственная практика – это вид учебной работы непосредственно ориентированных на профессионально - практическую подготовку обучающихся, и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», учебными планами направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

**Вид производственной практики** – получение углубленных знаний, профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности. Организация прохождения практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональными компетенциями в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к основным должностям работников туристской индустрии.

**Способ проведения** производственной практики – стационарный. Форма проведения практики: дискретная, по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Целями практики бакалавров сервиса являются закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе, изучение производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования, аппаратуры, вычислительной техники; изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы организации сервиса, освоение методов анализа заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики, разработки проектов и технологий оказания услуг индивидуальному потребителю; накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере сервиса.

Неотъемлемой частью программы прохождения практики является:

1. Внимательное изучение особенностей деятельности организаций по оказанию услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортных перевозок, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, экскурсионных, выставочных и анимационных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;

2. Получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;

3. Непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю.

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно использовать следующие организации:

сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);

сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров);

сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;

сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.);

сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции, знания, умения, навыки)**

Обучающийся, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения Производственной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса,

В результате прохождения практики обучающийся должен:

*Знать*

- сущность, основные понятия организации контактной зоны организаций сервиса,

- основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятий сервиса.

*Уметь*

– анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять показатели качества обслуживания;

*Владеть*

– методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса.

ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных (ПК-7).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

*Знать*

- структуру и содержание процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

- особенности и виды сервисного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания;
- теоретические основы разработки процесса обслуживания.

*Уметь*

- анализировать технологические процессы в сервисе ,
- выбирать и применять эффективные технологии процесса обслуживания,
- планировать, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.

*Владеть* – навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий,

- методами проектирования технологии сервисного обслуживания;
- современными информационными и коммуникационными технологиями в сервисе.

### **3. Место практики в структуре ООП**

Производственная практика входит в вариативную часть Блока «Практики».

Программа производственной практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169). Базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения дисциплин Блока 1 учебного плана основной образовательной программы.

#### **4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях ОФО-13,14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ОФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-13,14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 3   | 2      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |
| 3   | 2      | 8       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-ИП-14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-ИП-15**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

### **ЗФО-ИП-16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 6   | 4      | 4       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

### **5 Содержание практики**

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра 2 курса обучения объемом 3 ЗЕТ (108 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 80            | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 10            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 16            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 108 часов     |                            |

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно продолжительностью 4 недели объемом 6 ЗЕТ (216 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 160           | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 20            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 34            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 216 часов     |                            |

### **Программа практики (часть I)**

Программу производственной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

#### **Общее знакомство с организацией**

Изучить основные этапы развития организации, составить краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; оценить масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Исследовать, а затем подробно описать в отчете виды оказываемых услуг. Исследовать и дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Далее необходимо оценить стратегическое развитие фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с др. фирмами, выделение подразделений в самостоятельные организации,

реорганизация и т.д.).

При сборе информации следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

### **Организационная структура управления исследуемой фирмы**

Составить схему управления фирмы, которая зависит от:

- организационно-правовой формы организации, в которой она зарегистрирована в органах юстиции (АО, ООО, ИП, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации);
- вида организации (кафе, ресторан, ресторанно-гостиничный комплекс, гостиница, отель, мотель, туркомплекс, автофирма и т.д.);
- размера организации;
- технологии производства сервисного продукта;
- формы собственности (частная, государственная, общественная).

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;
- гибкость;
- минимальное число звеньев;
- минимизация персонала;
- высокая квалификация персонала;
- минимизация накладных расходов.

Привести положения об основных отделах организации. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания.

### **Технологическая схема обслуживания клиентов**

Выявить, какие службы предусмотрены для обеспечения обслуживания клиентов. Определить набор услуг. Категорию организации. Построение исследования следует представить в зависимости от вида деятельности в области социально-культурного сервиса конкретной организации: гостиничные услуги, общественное питание, торговля, транспортные, санаторно-курортные услуги, спортивно-оздоровительные и анимационные услуги.

Примерные варианты содержания прохождения практики представлены ниже.

#### *Вариант I.*

При прохождении практики в организации гостиничного хозяйства охарактеризовать основные группы услуг: размещение, питание, досуг, анимация, бытовое обслуживание.

Изучить службу эксплуатации номерного фонда.

Рассмотреть способы бронирования номеров.

Объяснить целесообразность наличия дополнительных и сопутствующих услуг.

Определить соответствие конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания.

Наличие комплекса требований материально-технического обеспечения,

номенклатуры и качества предоставляемых услуг, уровня обслуживания.

Характеристика предприятия по размещению.

Стандартизация и сертификация гостиницы проводится по следующим параметрам: подъездные пути, территория,

вывеска, соответствие строительным нормам, экологические условия, обеспечение безопасности жизни туристов, сохранности имущества, система противопожарной защиты, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил в части чистоты помещений, сантехнического оборудования, удаления отходов, эксплуатация электрического, газового, водопроводно - канализационного оборудования, состояние инженерных систем.

### *Вариант II*

При прохождении практики на предприятиях общественного питания провести исследование деятельности организации по следующим аспектам.

Введение: Основные цели и задачи практики. Требования к составлению отчета по практике.

1 Специфика работы предприятий общественного питания в гостинично-туристических комплексах

Дать общую характеристику предприятия питания. Изучить правила внутреннего трудового распорядка на предприятии.

Ознакомиться с должностными обязанностями младшего персонала ресторана.

Провести изучение нормативных документов в деятельности предприятия питания.

Досконально изучить основные требования к:

- помещениям ресторанного комплекса;
- организации питания в ресторане;
- правилам обслуживания гостей ресторана.

Исследовать основы ресторанного обслуживания, виды меню, применяемых на предприятиях питания туристской индустрии

Обеспечение пожарной безопасности и санитарно-гигиенических норм в работе ресторана.

2 Технология организации работы младшего персонала ресторана:

- основы подготовки зала ресторана к обслуживанию клиентов;
- правила и технология обслуживания клиентов ресторана;
- работа кухни ресторана и основные требования и правила поведения на кухне

Технология приема и обработки :

- заказа от клиента;
- наличного и безналичного расчёта за услуги предприятий питания.

4 Закрепление первичных профессиональных навыков работы персонала младшего звена на предприятиях питания:

- рабочий день официанта. График работы и его необходимость;
- материальная ответственность официанта;
- приём и обработка заказа от клиента ресторана;
- оформление документации работниками младшего персонала ресторана;

- основы работы с автоматизированной системой управления рестораном.

### *Вариант III*

При прохождении практики в транспортной фирме дать характеристику данной организации с учетом видов транспортных услуг: автобусные перевозки, автомобильные перевозки и т.п.

Организационно-экономическая характеристика фирмы: выделить структурные подразделения, составить схему подчиненности с выделением управленческих функций.

Определить набор услуг. Проанализировать действующую систему маршрутов, классифицировать их по определенным признакам. Дать подробный анализ технологической карты одного из маршрутов согласно утвержденной форме.

При анализе маршрутов учитывать наличие следующих свойств: аттрактивность, надежность, безопасность, обоснованность, целостность, адресная направленность.

Дать характеристику экскурсионного обслуживания туристов (при наличии данного вида услуг).

При анализе работы за исследуемый период необходимо ответить на следующие вопросы:

- какие виды маршрутов преобладают в фирме: городские, пригородные, междугородные, заказные;
- с какими категориями населения работает;
- какие маршруты прибыльны, а какие убыточны;
- какие маршруты пользуются большим спросом;
- каково соотношение между групповыми и индивидуальными перевозками;
- какие маршруты получают нарекания от клиентов;
- как технически оснащена фирма: парк транспортных средств с их техническими характеристиками;
- как проводится анализ работы организации, планирование деятельности.

### **Программа практики (часть I)**

#### **Организация страхования (пассажиров, багажа, персонала и т. п.).**

#### **Организация рекламной кампании и PR**

Изучить схему работы фирмы со страховыми компаниями по организации страхования клиентов, багажа при продаже сервисного продукта, порядок заключения договоров и оформления страховок.

Рассмотреть деятельность фирмы по организации рекламной кампании и PR акций: наличие договора со специализированными фирмами, или осуществление собственными силами, организация рекламных мероприятий. Наличие буклетов, рекламных листовок, способы информирования клиентов об акциях.

#### **Службы управления персоналом.**

#### **Оценка персонала и оплата труда**

Рассмотреть способы и методы управления персоналом. Наличие

аттестации. Нормирование труда основных и вспомогательных рабочих. Определение потребности в кадрах разных категорий. Методы набора и отбора персонала в организацию, повышение квалификации работников. Формы и системы оплаты труда различных категорий работающих, премиальные положения, выплаты компенсационного и стимулирующего характера.

### **Ценообразование и ценовая политика фирмы**

Виды цен на услуги, методы их установления; факторы, влияющие на уровень цен, применяемые в организации ценовые стратегии. Сделать расчет цен на 2-3 вида услуг.

Определить безубыточность одного или нескольких продуктов.

По возможности, проанализировать движение денежных потоков. Изучить движение и состав дебиторской и кредиторской задолженности. Дать общую оценку финансового состояния организации. Оформить аналитическую записку.

### **6. Формы отчетности по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

#### **Оформление дневника. Составление и оформление отчета по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

*В дневнике практики* обязательно должны быть указаны:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя практики от института;
- подпись и печать с места базы практики и от института.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства, общественного питания и транспортного обслуживания в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

*Структура отчета:*

*Титульный лист* (приложение А);

*Дневник практики* (приложение Б), который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

*Содержание*, состоящее из следующих разделов (приложение В):

*Введение*, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

*Основная часть отчета* содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

- общая характеристика предприятия-базы практики (или отрасли, в которой это предприятие функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления предприятием;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных и т.д.).

Примечание: общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, ресторан, база отдыха и т.д. В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

*Заключение*, где необходимо указать место и роль предприятия на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

*Список использованных источников*, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные издания, которые он использовал при оформлении отчета.

*Приложения*, которые могут включать в себя различные материалы, собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Отчет о прохождении производственной практики должен быть оформлен студентом аккуратно, в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ (контрольных, курсовых, дипломных, бакалаврских, рефератов, отчетов по всем видам практик и практикумов) для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма (Краснодар: КСЭИ). Все листы должны быть сшиты в последовательности указанной выше.

Объем отчета составляет от 15 до 30 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Отчет оформляется в течение одной недели после

окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

### **Защита работы. Оценка практики**

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией и фотоотчетом. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туриндустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или организации в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в соответствии с локальным нормативным актом КСЭИ.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью, где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;
- отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- защита отчета.

Описание системы оценок.

## **7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации**

Содержание и структура ФОС соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП**

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса |
|---------------------------------------------------------------------|

|        |                                            |                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этап 1 | Знать                                      | сущность, основные понятия организации контактной зоны организаций сервиса,<br>- основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятий сервиса. |
| Этап 2 | Уметь                                      | анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять показатели качества обслуживания;                                                      |
| Этап 3 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса.                                                        |

ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных.

|        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этап 1 | Знать                                      | - структуру и содержание процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.<br>- особенности и виды сервисного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания;<br>- теоретические основы разработки процесса обслуживания. |
| Этап 2 | Уметь                                      | анализировать технологические процессы в сервисе,<br>- выбирать и применять эффективные технологии процесса обслуживания,<br>- планировать, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.                                                                              |
| Этап 3 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий,<br>- методами проектирования технологии сервисного обслуживания;<br>- современными информационными и коммуникационными технологиями в сервисе.                                                  |

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса |                                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                               |                      |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Этап                                                                | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                     | Шкала оценивания                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                               | Средство оценивания  |
|                                                                     |                                                             |                                                                           | отлично                                                                                                                                                                             | хорошо                                                                                                                                                          | удовлетворительно                                                                                                                                         | неудовлетворительно                                                                                                                                                           |                      |
| 1.<br>Знать                                                         | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | Основные понятия и принципы контактной зоны; Основы процесса обслуживания | демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении и практики; предусмотренной программой практики знает терминологию индивидуальное задание раскрыто полностью | Хорошо знает ключевые понятия сервиса; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника контактной зоны индивидуально заданное раскрыто не полностью | Частично знает Ключевые понятия, частично подходы к пониманию и описанию поведения работника контактной зоны индивидуальное задание раскрыто не полностью | Не знает ключевых понятий; Не знает работу контактной зоны В разделах отчета информация о организации отсутствует, либо недостоверна, студент не выполнил программу практики; | Собеседование, отчет |
| 2.                                                                  | Степень                                                     | анализировать                                                             | правильно                                                                                                                                                                           | правильно                                                                                                                                                       | Допускает                                                                                                                                                 | не умеет                                                                                                                                                                      | Собеседование        |

|                   |                                                                                                                                                               |                                                                                                                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                |                                                                                                               |                                                                                                                |                               |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Умет<br>ь         | самостоятель<br>ности<br>выполнения<br>действия;<br>осознанность<br>выполнения<br>действия;<br>выполнение<br>действия<br>(умения) в<br>незнакомой<br>ситуации | вать<br>состояние<br>контактно<br>й зоны<br>организаци<br>онного сервиса                                          | излагает<br>ответы на<br>вопросы;<br>дает<br>исчерпываю<br>щие ответы<br>на<br>дополнитель<br>ные вопросы<br>преподавате<br>ля по<br>заданию<br>практики, | излагает<br>ответы на<br>вопросы;<br>дает<br>исчерпываю<br>щие ответы на<br>дополнитель<br>ные вопросы<br>преподавателя<br>по заданию<br>практики,<br>допускает не<br>точности | большое<br>количество<br>ошибок в<br>анализировани<br>и контактной<br>зоны<br>организаций<br>сервиса          | способен<br>анализировать<br>состояние<br>контактной<br>зоны<br>организаций<br>сервиса                         | ние<br>Отчет,<br>практики     |
| 3.<br>Владе<br>ть | Ответ на<br>вопросы,<br>поставленные<br>преподавател<br>ем; решение<br>задач;<br>выполнение<br>практических<br>задач                                          | методикой<br>аналитиче<br>ской<br>деятельнос<br>ти в<br>процессе<br>измерения<br>состояния<br>контактно<br>й зоны | В полном<br>объеме<br>владеет<br>методикой<br>аналитическ<br>ой<br>деятельност<br>и<br>организации<br>сервиса;                                            | продемонстри<br>ровать<br>практические<br>умения и<br>навыки<br>работы,<br>освоенные им<br>в соответствии<br>с программой<br>производствен<br>ной практики                     | Допускает<br>ошибки в<br>аналитической<br>работе<br>процессов<br>измерения<br>состояния<br>контактной<br>зоны | Не владеет<br>навыками<br>аналитической<br>работе<br>процессов<br>измерения<br>состояния<br>контактной<br>зоны | Отчет,<br>дневник<br>практики |

**ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных.**

| Этап            | Критерий<br>оценивания                                                                                                                                           | Показатель<br>оценивания                                                                                                                               | Шкала оценивания                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Средство<br>оценивани<br>я              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        | отлично                                                                                                                                                          | хорошо                                                                                                                                                                | удовлетворите<br>льно                                                                                                                                                      | неудовлетвори<br>тельно                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| 1.<br>Знать     | Полнота,<br>системность,<br>прочность<br>знаний;<br>обобщенност<br>ь знаний                                                                                      | структуру и<br>содержание<br>процесса<br>предоставлени<br>я услуг на<br>основе<br>нашей<br>информацион<br>ных и<br>коммуникацио<br>нных<br>технологий. | демонстрир<br>ует<br>системность<br>и глубину<br>знаний,<br>полученных<br>при<br>прохождении<br>и практики;<br>предусмотре<br>нным<br>программой<br>практик<br>; | Хорошо знает<br>структуру и<br>содержание<br>процесса<br>предоставлен<br>ия услуг на<br>основе<br>нашей<br>информацион<br>ных и<br>коммуникаци<br>онных<br>технологий | Частично<br>знает<br>структуру и<br>содержание<br>процесса<br>предоставлени<br>я услуг на<br>основе<br>нашей<br>информацион<br>ных и<br>коммуникацио<br>нных<br>технологий | Не знает<br>структуру и<br>содержание<br>процесса<br>предоставлени<br>я услуг на<br>основе<br>нашей<br>информацион<br>ных и<br>коммуникацио<br>нных<br>технологий<br>В разделах<br>отчета<br>информация о<br>организации<br>отсутствует,<br>либо<br>недостоверна,<br>студент<br>полностью или<br>выполнил<br>программу<br>практики; | Собеседов<br>ание,<br>отчет             |
| 2.<br>Умет<br>ь | Степень<br>самостоятель<br>ности<br>выполнения<br>действия;<br>осознанност<br>ь<br>выполнения<br>действия;<br>выполнение<br>действия<br>(умения) в<br>незнакомой | планировать,<br>организовыват<br>ь,<br>регламентирова<br>ть и<br>контролировать<br>процессы<br>обслуживания                                            | Демонстрир<br>ует в<br>полном<br>объеме<br>умения<br>согласно<br>программе<br>практики                                                                           | Демонстрируе<br>т умения<br>согласно<br>программе<br>практики<br>допуская<br>небольшие<br>неточности                                                                  | Демонстрируя<br>умения,<br>допуская<br>большое<br>количество<br>ошибок в                                                                                                   | не способен<br>выполнить<br>программу<br>производствен<br>ной практики                                                                                                                                                                                                                                                              | Собеседов<br>ание<br>Отчет,<br>практики |

|            |                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                                                          |                                                                                                                            |                                                                                               |                                                                                                                      |                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|            | ситуации                                                                                    |                                                                                                                             |                                                                                                                          |                                                                                                                            |                                                                                               |                                                                                                                      |                         |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач | методами проектирования технологии сервисного обслуживания; - современными информационными и коммуникационными технологиями | В полном объеме владеет навыками сервисного обслуживания, а также обработки и анализа информации об организации сервиса; | продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой производственной практики | Допускает ошибки в работе с информационными и коммуникационными технологиями в сервисе ошибки | Не владеет навыками информационными и коммуникационными технологиями в сервисе, не владеет технологиями обслуживания | Отчет, дневник практики |

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция: ПК 1, ПК 7.

Этап формирования компетенции: 1,2,3.

Средство оценивания: Итоговая оценка за производственную практику складывается из оценок: за самостоятельную работу, дневник (перечень выполненных работ) и защиту отчёта. Итоговая оценка выставляется в зачетную книжку по 5-балльной шкале.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Компетенция: ПК1, ПК 7.

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по практике

Методика оценивания:

| Наименование оценки | Критерий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | обучающийся полностью выполнил программу практики;<br>студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней практики;<br>студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;<br>глубоко и прочно усвоил материал и исчерпывающе, грамотно, логически стройно и творчески его изложил. Соответствующие знания, умения и владения сформированы полностью. Задание выполнено в полном объеме, Студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению |
| «хорошо»            | обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы. Соответствующие знания, умения и владения сформированы в целом полностью, но содержат отдельные пробелы. Задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| «удовлетворительно»   | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала. Обучающийся показывает общее, но не структурированное знание, в целом успешное, но не систематическое умение и владение соответствующих компетенций. Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимой для проведения практики**

### **8.1. Основная литература: в наличие ЭБС ZNANIUM.COM**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.

5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2.
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

## **8.2 Дополнительная литература:**

1. Федеральный закон № 363 – ФЗ «О защите прав потребителей» от 21.12.2013.
2. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 08.11.2010 № 293).
3. ГОСТ Р 54603—2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качеств услуг».
6. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник М.: КноРус, 2013.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М. Изд 2-е. 2013.
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службу. М. 2012.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М. Изд. 6-е. 2015.
10. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
12. Крутик А.Б. Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. М. Изд.3-е. 2015.
13. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013.
14. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013.
15. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
16. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://www.dx.doi.org/10.12737/24346).
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM
19. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
20. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .

### 8.3 Ресурсы сети «Интернет»

- 1 Электронная библиотека ZNANIUM.COM.
- 2 Интернет-ресурсы:  
<http://www.expert.ru/>,  
<http://www.rbc.ru/>,  
<http://www.business-mag.ru/>,  
<http://www.btl-magazine.ru/>;  
(<http://www.marcs.ru/>)  
<http://www.geo2000.nm.ru/>  
<http://www.vokrugsveta.ru/>  
<http://www.iprbookshop.ru> Интернет-университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)  
[http://www.mgus.ru/science-journal/service\\_plus](http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus) Журнал «Сервис PLUS».  
[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».  
<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tehnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»  
<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»  
[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».  
<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tehnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»  
<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Использование электронных презентаций.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения и защиты практики**

Обучающимся предоставляется библиотека института, снабженная специальной литературой по предмету, методическими и научными разработками ученых института, интернет ресурсами, информационно-правовыми программами.

Для оформления, защиты отчетов по практике, проведения мастер-классов по полученным навыкам используются специализированные учебные аудитории:

- центр информационного и компьютерного обучения института – рабочее место на каждого обучающегося в компьютерном классе с доступом в Интернет и комплектом лицензионного программного обеспечения;

- специально оборудованная аудитория с применением аудио-видео техники.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
Высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

*Кафедра сервиса и туризма*

### **Отчет по**

*(Учебной, производственной, преддипломной) практике*

Студента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Курса, ОДО/ОЗО

Руководитель от факультета:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

\_\_\_\_\_  
у/с, у/з

Руководитель от организации:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

Должность

\_\_\_\_\_  
МП

Краснодар 20\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **СОДЕРЖАНИЕ**

#### **ВВЕДЕНИЕ**

*(в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)*

#### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

*(в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).*

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

*(в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).*

#### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

КРАСНОДАР 2017 г.

Студент \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_, факультет \_\_\_\_\_

Направляется на (в) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **1 Календарные сроки практики**

По учебному плану с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата прибытия на практику \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата выбытия с места практики \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **2 Руководитель практики от вуза**

Кафедра \_\_\_\_\_

Ученое звание /степень \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **3 Руководитель практики от организации**

Должность \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **4 Ежедневные записи студентов по практике**

| Дата | Описание работы, выполненной студентом | Отметка<br>руководителя<br>практики от<br>организации |
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|      |                                        |                                                       |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### **5 Календарно-тематический план прохождения практики**

| <b>№</b>  | <b>Этапы и разделы практики</b> | <b>Управление, отдел</b> | <b>Выполняемая работа</b>                                                                   | <b>Продолжительность в днях</b> |
|-----------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>I</b>  | Предварительный                 |                          | Знакомство с программой практики<br>Получение задания<br>Инструктаж по технике безопасности |                                 |
| <b>II</b> | Производственный этап           |                          | Приезд в организацию<br>Знакомство с руководством, руководителем практики                   |                                 |

|            |                                          |  |                                                                                                |  |
|------------|------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |                                          |  |                                                                                                |  |
| <b>III</b> | Обработка и анализ полученной информации |  | Систематизация всей полученной информации<br>Обобщение в виде выводов и разработка предложений |  |
| <b>IV</b>  | Подготовка и защита отчета               |  |                                                                                                |  |

### **6 Отзыв руководителя практики**

---



---



---



---



---

### **7 Заключение**

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от организации \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)  
МП

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

### **Примерный перечень предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и туризма:**

- управление в социально-культурной сфере и туризме;
- бизнес-планирование;
- рекламная и выставочная деятельность;
- методическое обеспечение туров и экскурсий;
- информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;
- организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма, разработка мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- управленческие решения;
- работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;
- внедрение передовых технологий;
- стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
- приемы и методы формирования системы межличностного общения;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
- система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- анализ сервисной, организационно-управленческой и образовательной деятельности;
- принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- экологические и социо-культурные проекты.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

### **ПАМЯТКА СТУДЕНТУ-ПРАКТИКАНТУ**

#### **Перед началом практики:**

1. Студент обязан принять участие в организационном собрании по практике, проводимом кафедрой.
2. Получить, дневник, программу практики, индивидуальное задание, календарный график прохождения практики, направление, бланк договора (если таковой еще не заключен).
3. Заполнить в течение собрания под руководством руководителя практики от института соответствующие разделы дневника.
4. Выяснить адрес и маршрут следования к месту практики и должностных лиц или подразделение, в которое должен обратиться по прибытии на практику.
5. Иметь при себе документы, подтверждающие личность (паспорт, направление на практику, две фотокарточки) и для оформления допуска к месту практики.
6. В случае оформления отказа на практику (по любым причинам) немедленно связаться с руководством факультетом, кафедрой и руководителем практики от института.

#### **При прохождении практики:**

1. Изучить инструкцию и получить зачет по технике безопасности и пожарной безопасности, заполнить соответствующий раздел дневника и расписаться в журнале по технике безопасности по месту практики.
2. Представить дневник руководителю практики, получить рабочее место и все необходимое в соответствии с характером практики.
3. Вести ежедневные записи в дневнике в соответствии с памяткой.
4. Постоянно иметь дневник на рабочем месте и предъявлять его для проверки ответственным лицам.
5. Полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также индивидуальные задания.
6. Подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, фирме правилам внутреннего трудового распорядка.
7. Нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками.
8. С разрешения руководителя практики участвовать в производственных совещаниях, планерках и других административных мероприятиях.
9. Представить руководителю практики письменный отчет о выполнении всех заданий.
10. Для оформления отчета студенту выделяется в конце практики два дня.

#### **По окончании практики:**

1. Предъявить дневник, отчет, индивидуальное задание руководителю практики от предприятия, заверить подписями все соответствующие разделы этих документов.

2. Отчет о практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, а также краткое описание деятельности организации, вопросы охраны труда, заключение с выводами и предложениями.

3. Прибыть в институт и сдать дневник, отчет на кафедру для передачи руководителю практики на проверку.

4. Сдать зачет или экзамен, в зависимости от вида практики. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается задолжником, а не защитивший отчет по преддипломной практике – не допускается к сдаче итогового междисциплинарного экзамена.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

### **Отзыв – характеристика на работу студента во время практики**

Характеристика должна содержать следующие сведения:

1. ФИО практиканта.
2. Наименование организации
3. Сроки прохождения практики
4. ФИО руководителя практики
5. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.)
6. Объем выполненной работы на практике
7. Количество выполняемой студентами работы, степень проявления самостоятельности. Уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
8. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий в организации.

Отзыв-характеристика должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

Факультет предпринимательства, сервиса и туризма

Кафедра сервиса и туризма

### **Программа практики**

**Вид: производственная**  
**Тип: ПРЕДИПЛОМНАЯ:**

Способ проведения: стационарная

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители: канд. экон. наук, доцент Ленкова М. И., канд. ист. наук, доцент Федина И. М.

Рецензент: Горбачев А.А. док-р. пед. наук, профессор, профессор кафедры туризма факультета социально-культурной деятельности и туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебными планами всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

## **1. Вид практики, способы и форма ее проведения**

Программа Преддипломной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», учебными планами направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

**Вид практики – преддипломная практика** является обязательным элементом подготовки бакалавров в области социально-культурного сервиса и является дальнейшим этапом в приобретении и закреплении практических навыков профессиональной деятельности и подготовке материалов для написания выпускной квалификационной работы.

Основная цель практики заключается в закреплении и углублении теоретических знаний, овладение практическими навыками работы по будущей профессии, приобретение необходимых навыков для самостоятельной научно-исследовательской работы.

**Способ проведения** производственной практики – стационарный. Форма проведения практики: дискретная, по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Данный вид практики является частью основной образовательной программы и служит для закрепления и углубления теоретических знаний, а также для формирования профессиональных умений и навыков (профессиональных компетенций), предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки. Проведение преддипломной практики предусматривается на рабочих местах, что позволит студентам обучаться в реальном рабочем режиме сервисной организации (фирмы, компании).

Концептуальным ядром преддипломной практики является изучение основных аспектов формирования и оказания услуг в сфере общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортного сервиса, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных и анимационных услуг (проведение сравнительного анализа, калькуляция себестоимости конкретного пакета услуг, изучение и анализ технологической документации и пр.).

Задачами практики бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», являются:

- изучение деятельности организации социально-культурного сервиса;
- освоение навыков и приобретение умений, необходимых для работы с документами (учредительные документы организации, должностные инструкции); приобретение навыков организаторской работы; изучение элементов производственного процесса и продвижения услуги, накопления практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг общественного питания, гостиничного хозяйства и транспорта;
- сбор необходимого материала, организация и проведение эксперимента

по теме выпускной квалификационной работы;

- развитие навыков проведения прикладной научно-исследовательской деятельности, направленной на обеспечение рационального управления процессами предоставления и продвижения социально-культурных услуг.

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно использовать следующие организации:

- сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);

- сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров);

- сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;

- сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.);

- сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции, знания, умения, навыки)**

Обучающийся, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения Преддипломной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

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

### *Знать*

- социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартные теоретические и эконометрические модели развития потребительского рынка; риски и возможные социально-экономические последствия социальной политики государства

### *Уметь*

- анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически

оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.

*Владеть*

– навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности предприятий сервиса.

ПК 6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. В результате прохождения практики обучающийся должен:

*Знать*

- современные технологии, применяемые в социокультурной сфере;
- принципы действия и возможности современных технологических средств при организации и предоставлении услуг; принципы обоснования выбора современных технологических средств для конкретного применения в соответствии с требованиями потребителей; особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрения на предприятиях сервиса;

*Уметь*

– применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач; анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.

*Владеть*

– навыками применения стандартов обслуживания в профессиональной деятельности;

- навыками разработки и внедрения технологических новинок в сфере сервиса; навыками оценки лояльности потребителей сервиса;
- навыками организации функциональных процессов на предприятии сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя.

ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

*Знать* - методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и

отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.

*Уметь*

- исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социокультурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.

*Владеть*

- методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.

### **3. Место практики в структуре ООП**

Преддипломная практика входит в вариативную часть Блока «Практики».

Программа практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169).

Преддипломная практика проводится с целью сбора материала для выполнения выпускной квалификационной работы, приобретения выпускниками профессионального опыта, проверки готовности будущих бакалавров к самостоятельной трудовой деятельности.

### **4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях**

Преддипломная практика в зависимости от года набора и формы обучения проводится в следующих объемах

#### **ОФО-13,14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 21  | 14     | 8       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ОФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 21  | 14     | 8       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-13**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 15  | 10     | 8       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

#### **ЗФО-14**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 15  | 10     | 10      | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

**ЗФО-15,16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 18  | 12     | 10      | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

**ЗФО-ИП-14,15**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 15  | 10     | 8       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

**ЗФО-ИП-16,17**

| ЗЕТ | Недели | Семестр | Формы контроля  | Формы отчетности |
|-----|--------|---------|-----------------|------------------|
| 18  | 12     | 6       | Зачет с оценкой | Дневник, отчет   |

**5 Содержание практики**

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 10 недель концентрированно объемом 15 ЗЕТ (540 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 400           | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 58            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 80            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 540 часов     |                            |

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 12 недель концентрированно объемом 18 ЗЕТ (648 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики                 | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности       | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап                    | 480           | Проверка дневника практики |
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 78            | Проверка конспекта         |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 88            | Выставление оценки         |
| Итого |                                          | 648 часов     |                            |

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 14 недель концентрированно объемом 21 ЗЕТ (756 часов) распределяется следующим образом:

| № п/п | Разделы (этапы) практики           | Объем в часах | Возможная форма контроля   |
|-------|------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1     | Инструктаж по технике безопасности | 2             | регистрация посещения      |
| 2     | Производственный этап              | 560           | Проверка дневника практики |

|       |                                          |           |                    |
|-------|------------------------------------------|-----------|--------------------|
| 3     | Обработка и анализ полученной информации | 94        | Проверка конспекта |
| 4     | Подготовка и защита отчета               | 100       | Выставление оценки |
| Итого |                                          | 756 часов |                    |

### **Программа практики**

Программу преддипломной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

#### **Характеристика организации**

Описать основные этапы развития организации, дать краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; охарактеризовать масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Перечислить и подробно описать виды оказываемых услуг. Схематично изобразить структуру управления организацией. Дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Описать стратегическое развитие фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с др. фирмами, выделение подразделений в самостоятельные организации, реорганизация и т.д.).

При сборе информации следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

#### **Организационная структура управления исследуемой фирмы**

Составить схему управления фирмы, которая зависит от:

- организационно-правовой формы организации, в которой она зарегистрирована в органах юстиции (АО, ООО, ИП, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации);
- вида организации (кафе, ресторан, ресторанно-гостиничный комплекс, гостиница, отель, мотель, туркомплекс, автофирма и т.д.);
- размера организации;
- технологии производства сервисного продукта;
- формы собственности (частная, государственная, общественная).

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;
- гибкость;
- минимальное число звеньев;
- минимизация персонала;
- высокая квалификация персонала;
- минимизация накладных расходов.

Привести положения об основных отделах организации. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания.

#### **Подготовка предложений по улучшению сервисного обслуживания клиентов**

На основе проведенного изучения сервисной деятельности организации, оценки планово-экономических показателей разработать предложения по улучшению сервисного обслуживания клиентов в фирме и повышения ее эффективности работы.

### **Выполнение индивидуальных заданий**

Выполнение индивидуальных заданий ориентировано на привитие навыков самостоятельной работы, проведения исследований, подготовку к дипломному проектированию и будущей профессиональной деятельности.

Содержание индивидуальных заданий определяется примерным перечнем предметов исследования на объектах социально-культурной сферы (Приложение А) и возможными видами его профессиональной деятельности (сервисная деятельность; организационно-управленческая; научно-исследовательская; образовательная). В качестве индивидуальных заданий могут быть определены следующие (или иные по согласованию с руководителем практики):

- разработка рекомендаций по организации и планированию сервисных услуг;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг, средств размещения, работы персонала;
- разработка системы мер по повышению качества предоставляемых услуг, конкурентоспособности организации;
- описание особенностей работы с клиентами разных категорий;
- описание технологических процессов на конкретном рабочем месте с указанием проблем и возможных путей их решения.

Содержание индивидуального задания каждый студент согласовывает с руководителем практики.

Перечень подлежащего сбору необходимого исходного материала для выполнения индивидуального задания определяется руководителем практики (или руководителем индивидуального задания) до ее начала.

Во время прохождения практики студенты выполняют отдельные виды практической работы, согласованной с руководителем практики от кафедры.

Индивидуальные задания выполняются в соответствии с выбранной темой бакалаврской работы. Структура отчета должна соответствовать составленному содержанию работы. Указанные разработки могут послужить также основой для научного доклада, выступления на научной конференции.

Весь перечень примерных тем бакалаврских работ представлен в методических рекомендациях по выполнению выпускной квалификационной работы студентами направления 43.03.01 Сервис направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг». Примерные индивидуальные задания на практику, соответствующие выбранной тематике бакалаврских работ, выполняемых по кафедре сервиса и туризма, приведены ниже.

### **Пример индивидуального задания.**

#### **Тема: «Повышение конкурентоспособности предприятия общественного питания»**

- 1 Организационно-экономическая характеристика деятельности и диагностика конкурентоспособности предприятия общественного питания
  - 1.1 Организационно-правовая характеристика
  - 1.2 Анализ динамики основных показателей финансово-хозяйственной деятельности
  - 1.3 Изучение потребительских предпочтений клиентов и их отношения к обслуживанию в кафе
  - 1.4 Оценка конкурентоспособности кафе на рынке
- 2 Мероприятия по повышению конкурентоспособности предприятия общественного питания

### **Пример индивидуального задания.**

#### **Тема: «Повышение конкурентоспособности средств размещения горного типа»**

- 1 Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия общественного питания (кофейни)
  - 1.1 Организационно-хозяйственная характеристика деятельности
  - 1.2 Анализ экономических показателей работы кофейни
  - 1.3 Изучение коммерческой работы по закупке продукции и хозяйственным связям с поставщиками
- 2 Повышение эффективности организации деятельности
  - 2.1 Рекомендации по оптимизации планирования и организации процесса работы в кофейне
  - 2.2 Рекомендации по оптимизации работы с персоналом в кофейне
  - 2.3 Разработка и внедрение программы лояльности клиентов

### **Пример индивидуального задания.**

#### **Тема: «Оптимизация деятельности и улучшение организации обслуживания посетителей ресторanno-гостиничного комплекса»**

- 1 Организационно-экономическая характеристика, оценка работы и организации обслуживания гостей в ресторanno-гостиничном комплексе
  - 1.1 Организационно-управленческая характеристика
  - 1.2 Экономическая характеристика деятельности организации
  - 1.3 Оценка уровня организации обслуживания
- 2 Мероприятия по оптимизации деятельности и улучшению организации обслуживания посетителей в ресторanno-гостиничном комплексе.

## **6. Формы отчетности по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую

защиту для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

### **Оформление дневника. Составление и оформление отчета по практике**

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

*В дневнике практики* обязательно должны быть указаны:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя практики от института;
- подпись и печать с места базы практики и от института.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства и туризма в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

*Структура отчета:*

*Титульный лист* (приложение А);

*Дневник практики* (приложение Б), который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

*Содержание*, состоящее из следующих разделов (приложение В):

*Введение*, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

*Основная часть отчета* содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

- общая характеристика предприятия-базы практики (или отрасли, в которой это предприятие функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления предприятием;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных и т.д.).

В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

*Заключение*, где необходимо указать место и роль предприятия на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по

совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

*Список использованных источников*, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные издания, которые он использовал при оформлении отчета.

*Приложения*, которые могут включать в себя различные материалы, собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Отчет о прохождении преддипломной практики должен быть оформлен студентом аккуратно, в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ (контрольных, курсовых, дипломных, бакалаврских, рефератов, отчетов по всем видам практик и практикумов) для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма (Краснодар: КСЭИ). Все листы должны быть сшиты в последовательности, указанной выше.

Объем отчета составляет от 20 до 30 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Отчет оформляется в течение одной недели после окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

### **Защита работы. Оценка практики**

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией и фотоотчетом. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туристической индустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или предприятия в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в соответствии с локальным нормативным актом КСЭИ.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью,

где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;

– отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);

– защита отчета.

Описание системы оценок.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации**

Содержание и структура ФОС соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

#### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП**

|                                                                                                                                                                                                                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 2- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Этап 1                                                                                                                                                                                                                  | Знать                                      | социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартные теоретические и эконометрические модели развития потребительского рынка; риски и возможные социально-экономические последствия социальной политики государства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Этап 2                                                                                                                                                                                                                  | Уметь                                      | анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию. |
| Этап 3                                                                                                                                                                                                                  | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности организаций сервиса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**ПК 6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей**

|        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этап 1 | Знать                                      | - современные технологии, применяемые в социокультурной сфере;<br>- принципы действия и возможности современных технологических средств при организации и предоставлении услуг; принципы обоснования выбора современных технологических средств для конкретного применения в соответствии с требованиями потребителей; особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрения на предприятиях сервиса;                                                |
| Этап 2 | Уметь                                      | применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач;<br>- анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.                                      |
| Этап 3 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | - навыками применения стандартов обслуживания в профессиональной деятельности; навыками разработки и внедрения технологических новинок в сфере сервиса; навыками оценки лояльности потребителей сервиса; навыками организации функциональных процессов на предприятии сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя. |

**ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.**

|   |      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Этап | Знать                              | методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания. |
| 2 | Этап | Уметь                              | исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социокультурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.                                                                         |
| 3 | Этап | Навыки и (или) опыт деятельности – | методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |         |                                                                                                            |
|--|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Владеть | технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг. |
|--|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

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

| Этап          | Критерий оценивания                                                                                                                 | Показатель оценивания                                                                                                                                                                                                                                               | Шкала оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Средство оценивания              |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                     | отлично                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                            | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                             |                                  |
| 1.<br>Знать   | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний                                                                         | - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.                                                                                                                                                                               | Демонстрирует свободное и уверенное знание: основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.                                                                                                                                                                                   | Хорошо знает: основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.                                                                                                                                                                                                                 | Слабо фрагментарно знает: основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.                                                                                                                                                                                | Не знает: - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.                                                                                                                                                                                 | Собеседование, отчет             |
| 2.<br>Уметь   | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | Умеет применять основные технологии планирования производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | Умеет применять некоторые технологии планирования производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | Не в полной мере умеет - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | Не умеет: - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | Собеседование<br>Отчет, практики |
| 3.<br>Владеть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач;                                                                       | - навыки планировать производственно-хозяйственной                                                                                                                                                                                                                  | Успешное и систематическое владение навыками планировать                                                                                                                                                                                                                                                         | В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения                                                                                                                                                                                                                                                       | В целом успешное, но не систематическое владение навыками                                                                                                                                                                                                                                    | Фрагментарное владение навыками планировать производственно-                                                                                                                                                                                                                    | Отчет, дневник практики          |

|  |                               |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | выполнение практических задач | деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br>- знания о социальной политики государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br>- знаниями о социальной политики государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | навыками планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br>- знаниями о социальной политики государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br>- знаниями о социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. | хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br>- знаниями о социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. |  |
|--|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**ПК 6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей**

| Этап        | Критерий оценивания                                                                                                                 | Показатель оценивания                                                                                                                                                                     | Шкала оценивания                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  | Средство оценивания              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|             |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                           | отлично                                                                                                                                                                             | хорошо                                                                                                                                                                              | удовлетворительно                                                                                                                                                                                    | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                              |                                  |
| 1.<br>Знать |                                                                                                                                     | современные технологии, применяемые в социокультурной сфере                                                                                                                               | Демонстрирует свободное и уверенное знание: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере                                                                             | Хорошо знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере                                                                                                           | Слабо фрагментарно знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере                                                                                                                | Не знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере                                                                                                                                                            | Собеседование, отчет             |
| 2.<br>Уметь | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставле | Умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по | Умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по | Не в полной мере умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по | Не умеет: - анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставлению основных, дополнительны | Собеседование<br>Отчет, практики |

|             |                                                                                             |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                 |                         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             |                                                                                             | нию основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя. | предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя. | предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя. | предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя. | х и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя. |                         |
| 3. Владе ть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач | навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя.                                    | Успешное и систематическое владение навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя                                                         | В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя                                 | В целом успешное, но не систематическое владение технологиями обслуживания, соответствующих требованиям потребителя                                                   | Фрагментарное владение навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя                                | Отчет, дневник практики |

**ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.**

| Этап     | Критерий оценивания                                                                                             | Показатель оценивания                                                                                       | Шкала оценивания                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                                                                                                                                       |                                                                                                                                  | Средство оценивания              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|          |                                                                                                                 |                                                                                                             | отлично                                                                                                                                                 | хорошо                                                                                                                    | удовлетворительно                                                                                                                     | неудовлетворительно                                                                                                              |                                  |
| 1. Знать | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний                                                     | методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг | Демонстрирует свободное и уверенное знание: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг | Хорошо знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг | Слабо фрагментарно знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг | Не знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг            | Собеседование, отчет             |
| 2. Уметь | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в | исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологий и    | Умеет исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор                                                       | Умеет частично исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять                      | Не в полной мере исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор                          | Не умеет: - исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологий и технических | Собеседование<br>Отчет, практики |

|            |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|            | незнакомой ситуации                                                                         | технических средств                                                                                                                                                                                                                                                           | технологии и технических средств методикой выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг. | ь выбор технологии и технических средств методикой выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.                                | технологии и технических средств методикой выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.                             | средств методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.                |                         |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач | методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг. | Успешное методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.             | В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг. | В целом успешное, но не систематическое владение методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг. | Фрагментарное владение методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг. | Отчет, дневник практики |

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция: ПК 2, ПК 6, ПК 12.

Этап формирования компетенции: 1, 2, 3.

Средство оценивания: Итоговая оценка за преддипломную практику складывается из оценок: за самостоятельную работу, дневник (перечень выполненных работ) и защиту отчёта. Итоговая оценка выставляется в зачетную книжку по 5-балльной шкале.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Компетенция: ПК2, ПК 6, ПК 12.

Этап формирования компетенции: 1, 2, 3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по практике

Методика оценивания:

| Наименование оценки | Критерий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | обучающийся полностью выполнил программу практики;<br>студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней практики;<br>студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;<br>глубоко и прочно усвоил материал и исчерпывающе, грамотно, логически стройно и творчески его изложил. Соответствующие знания, умения и владения сформированы полностью. Задание выполнено в полном объеме, Студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. |
| «хорошо»            | обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает; не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы. Соответствующие знания, умения и владения сформированы в целом полностью, но содержат отдельные пробелы. Задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала.                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «удовлетворительно»   | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала. Обучающийся показывает общее, но не структурированное знание, в целом успешное, но не систематическое умение и владение соответствующих компетенций. Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимой для проведения практики**

### **8.1. Основная литература: в наличие ЭБС ZNANIUM.COM**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.
5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2.
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

## **8.2 Дополнительная литература:**

1. Федеральный закон № 363 – ФЗ «О защите прав потребителей» от 21.12.2013.
2. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 08.11.2010 № 293).
3. ГОСТ Р 54603—2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качеств услуг».
6. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник М.: КноРус, 2013.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М. Изд 2-е. 2013.
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. М. 2012.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М. Изд. 6-е. 2015.
10. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И.
11. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
12. Крутик А.Б. Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. М. Изд.3-е. 2015.
13. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013.
14. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013.
15. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
16. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/24346](http://www.dx.doi.org/10.12737/24346).
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM
19. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
20. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .

## **8.3 Ресурсы сети «Интернет»**

- 1 Электронная библиотека ZNANIUM.COM.
- 2 Интернет-ресурсы:  
<http://www.expert.ru/>,  
<http://www.rbc.ru/>,  
<http://www.business-mag.ru/>,

<http://www.btl-magazine.ru/>;  
(<http://www.marcs.ru/>)  
<http://www.geo2000.nm.ru/>  
<http://www.vokrugsveta.ru/>  
<http://www.iprbookshop.ru> Интернет-университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)  
[http://www.mgus.ru/science-journal/service\\_plus](http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus) Журнал «Сервис PLUS».  
[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».  
<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tehnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»  
<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»  
[http://www.mgus.ru/electronic\\_journal](http://www.mgus.ru/electronic_journal) Журнал «Сервис в России и за рубежом».  
<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tehnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»  
<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Использование электронных презентаций.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения и защиты практики**

Обучающимся предоставляется библиотека института, снабженная специальной литературой по предмету, методическими и научными разработками ученых института, интернет ресурсами, информационно-правовыми программами.

Для оформления, защиты отчетов по практике, проведения мастер-классов по полученным навыкам используются специализированные учебные аудитории:

- центр информационного и компьютерного обучения института – рабочее место на каждого обучающегося в компьютерном классе с доступом в Интернет и комплектом лицензионного программного обеспечения;
- специально оборудованная аудитория с применением аудио-видео техники.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Автономная некоммерческая образовательная организация  
Высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

*Кафедра сервиса и туризма*

### Отчет по

*(Учебной, производственной, преддипломной) практике*

Студента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Курса, ОДО/ОЗО

Руководитель от факультета:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

\_\_\_\_\_  
у/с, у/з

Руководитель от организации:

\_\_\_\_\_  
Ф. И. О.

Должность

\_\_\_\_\_  
МП

Краснодар 20\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **СОДЕРЖАНИЕ**

#### **ВВЕДЕНИЕ**

*(в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)*

#### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

*(в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).*

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

*(в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).*

#### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В**

Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт»

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

КРАСНОДАР 2017 г.

Студент \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_, факультет \_\_\_\_\_

Направляется на (в) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **1 Календарные сроки практики**

По учебному плану с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата прибытия на практику \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата выбытия с места практики \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **2 Руководитель практики от вуза**

Кафедра \_\_\_\_\_

Ученое звание /степень \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **3 Руководитель практики от организации**

Должность \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

### **4 Ежедневные записи студентов по практике**

| Дата | Описание работы, выполненной студентом | Отметка<br>руководителя<br>практики от<br>организации |
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|      |                                        |                                                       |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**5 Календарно-тематический план прохождения практики**

| <b>№</b>  | <b>Этапы и разделы практики</b> | <b>Управление, отдел</b> | <b>Выполняемая работа</b>                                                                   | <b>Продолжительность в днях</b> |
|-----------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>I</b>  | Предварительный                 |                          | Знакомство с программой практики<br>Получение задания<br>Инструктаж по технике безопасности |                                 |
| <b>II</b> | Производственный этап           |                          | Приезд в организацию<br>Знакомство с руководством, руководителем практики                   |                                 |

|            |                                          |  |                                                                                                |  |
|------------|------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>III</b> | Обработка и анализ полученной информации |  | Систематизация всей полученной информации<br>Обобщение в виде выводов и разработка предложений |  |
| <b>IV</b>  | Подготовка и защита отчета               |  |                                                                                                |  |

### **6 Отзыв руководителя практики**

---



---



---



---



---

### **7 Заключение**

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

Руководитель практики  
от организации \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)  
МП

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

### **Примерный перечень предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и туризма:**

- управление в социально-культурной сфере и туризме;
- бизнес-планирование;
- рекламная и выставочная деятельность;
- методическое обеспечение туров и экскурсий;
- информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;
- организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма, разработка мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- управленческие решения;
- работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;
- внедрение передовых технологий;
- стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
- приемы и методы формирования системы межличностного общения;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
- система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- анализ сервисной, организационно-управленческой и образовательной деятельности;
- принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- экологические и социо-культурные проекты.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

### **ПАМЯТКА СТУДЕНТУ-ПРАКТИКАНТУ**

#### **Перед началом практики:**

1. Студент обязан принять участие в организационном собрании по практике, проводимом кафедрой.
2. Получить, дневник, программу практики, индивидуальное задание, календарный график прохождения практики, направление, бланк договора (если таковой еще не заключен).
3. Заполнить в течение собрания под руководством руководителя практики от института соответствующие разделы дневника.
4. Выяснить адрес и маршрут следования к месту практики и должностных лиц или подразделение, в которое должен обратиться по прибытии на практику.
5. Иметь при себе документы, подтверждающие личность (паспорт, направление на практику, две фотокарточки) и для оформления допуска к месту практики.
6. В случае оформления отказа на практику (по любым причинам) немедленно связаться с руководством факультетом, кафедрой и руководителем практики от института.

#### **При прохождении практики:**

1. Изучить инструкцию и получить зачет по технике безопасности и пожарной безопасности, заполнить соответствующий раздел дневника и расписаться в журнале по технике безопасности по месту практики.
2. Представить дневник руководителю практики, получить рабочее место и все необходимое в соответствии с характером практики.
3. Вести ежедневные записи в дневнике в соответствии с памяткой.
4. Постоянно иметь дневник на рабочем месте и предъявлять его для проверки ответственным лицам.
5. Полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также индивидуальные задания.
6. Подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, фирме правилам внутреннего трудового распорядка.
7. Нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками.
8. С разрешения руководителя практики участвовать в производственных совещаниях, планерках и других административных мероприятиях.
9. Представить руководителю практики письменный отчет о выполнении всех заданий.
10. Для оформления отчета студенту выделяется в конце практики два дня.

#### **По окончании практики:**

1. Предъявить дневник, отчет, индивидуальное задание руководителю практики от предприятия, заверить подписями все соответствующие разделы этих документов.

2. Отчет о практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, а также краткое описание деятельности организации, вопросы охраны труда, заключение с выводами и предложениями.

3. Прибыть в институт и сдать дневник, отчет на кафедру для передачи руководителю практики на проверку.

4. Сдать зачет или экзамен, в зависимости от вида практики. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается задолжником, а не защитивший отчет по преддипломной практике – не допускается к сдаче итогового междисциплинарного экзамена.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

### **Отзыв – характеристика на работу студента во время практики**

Характеристика должна содержать следующие сведения:

1. ФИО практиканта.
2. Наименование организации
3. Сроки прохождения практики
4. ФИО руководителя практики
5. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.)
6. Объем выполненной работы на практике
7. Количество выполняемой студентами работы, степень проявления самостоятельности. Уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
8. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий в организации.

Отзыв-характеристика должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Кубанский социально-экономический институт (КСЭИ)»

## **Программа государственного экзамена**

Направление: 43.03.01 Сервис  
Направленность: Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг

Степень выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители:

Федина Ирина Михайловна – канд. ист. наук, завкафедрой сервиса и туризма  
Ленкова Мария Игоревна – канд. экон. наук, доцент ВАК, доцент кафедры сервиса и туризма

Меркулова Татьяна Александровна – канд. технич. наук, доцент ВАК, доцент кафедры сервиса и туризма

Шарапова Елена Алексеевна, канд. педагог. наук, старший преподаватель кафедры сервиса и туризма;

Рецензент: Горбачев Александр Александрович - докт-р пед. наук, профессор ВАК, профессор кафедры туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский институт культуры и искусств»

Программа государственного экзамена обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 11 от 20 июня 2017 года.

Программа Государственного экзамена составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и по учебным планам всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

## **Общие положения**

Целью государственной итоговой аттестации студентов является установление уровня подготовки выпускников Кубанского социально-экономического института к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

К итоговым аттестационным испытаниям, входящих в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. Сервис и не имеющее финансовой задолженности. Программа разработана в Кубанском социально-экономическом институте в соответствии с требованиями:

Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ)

Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) (№ 1169 от 20.10.2015).

Согласно Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению 43.03.01. Сервис, Блок 3. «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации «Бакалавр».

Трудоемкость данного блока составляет 9 ЗЕТ (324 часа, 6 недель). В данный блок входит подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, а также защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Вся процедура подготовки, проведения, оформления результатов государственного экзамена регламентируется приказом МОН РФ №636 от 29 июня 2015 года «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

Государственный экзамен проводится в устной форме. Результаты объявляются в день проведения экзамена.

Государственный экзамен имеет своей целью:

- оценить теоретические знания, практические навыки и умения выпускника;
- проверить подготовленность выпускника к профессиональной деятельности.

Экзаменационные билеты содержат три *теоретических вопроса* по включенным в программу ГЭК дисциплинам.

При ответе на билет студенту необходимо не только знать *теоретические основы наук и принципы организации эффективного функционирования всех звеньев системы сервиса, но и важнейшие положения законодательства; нормативные документы, необходимые в деятельности организаций, а также этические нормы и правила поведения в*

*обществе, обладать навыками эффективного общения с клиентурой.*

### **Процедура проведения государственного экзамена**

Экзамен проводится в аудитории, которая заранее определяется учебным отделом КСЭИ. В ней оборудуются места для экзаменационной комиссии, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов.

Комиссия ГЭК формируется в количестве 5 человек. Председателем комиссии назначается один из приглашенных специалистов, не работающий в Кубанском социально-экономическом институте. Председатель комиссии утверждается Приказом Министерства образования и науки РФ на календарный год. Состав комиссии утверждается приказом ректора.

В качестве секретарей ГЭК привлекается один человек из числа преподавателей выпускающей кафедры.

Прием экзамена проводится на открытом заседании ГЭК. На заседании могут присутствовать представители ректората, администрации института, специально приглашенные представители работодателей, а также преподаватели выпускающей и обеспечивающих кафедр.

Комиссия создает на экзамене торжественную, спокойную, доброжелательную и деловую обстановку.

Экзамен проводится в устной форме, однако студентам рекомендуется сделать краткие записи ответов на проштампованных листах. На каждом листе пишется фамилия, имя, отчество студента, дата сдачи экзамена. Письменные ответы формируются в произвольной форме. Это может быть развернутый план ответов, статистические данные, точные формулировки нормативно-правовых актов, схемы, позволяющие иллюстрировать ответ и т. п. Записи, сделанные при подготовке к ответу, позволят студенту составить план ответа на вопросы и, следовательно, полно, логично раскрыть их содержание, а также помогут отвечающему справиться с естественным волнением, чувствовать себя увереннее. В то же время записи не должны быть слишком подробные. В них трудно ориентироваться при ответах, есть опасность упустить главные положения, подвергнуть ответ излишней детализации несущественных аспектов вопроса, затянуть ответ. В итоге это может привести к снижению качества ответа и повлиять на его оценку.

### **Обеспечение работы государственной экзаменационной комиссии**

К началу экзамена в аудитории должны быть подготовлены:

- приказ о составе государственной экзаменационной комиссии;
- приказ о допуске студентов к сдаче государственного экзамена;
- программа итогового государственного экзамена;
- экзаменационные билеты в запечатанном конверте;
- сводную ведомость о выполнении выпускниками учебного плана и полученных оценок по теоретическим дисциплинам учебного плана, курсовым работам, практикам, подготовленную в деканате факультета;
- зачетные книжки;
- список студентов, сдающих экзамен, с указанием среднего балла успеваемости;
- протоколы сдачи экзамена;

- бумага с оттиском печати КСЭИ;
- экзаменационная ведомость для выставления оценок студентам, сдающим *государственный экзамен* по направлению *43.03.01 «Сервис»* профиль подготовки *«Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, санаторно-курортных и спортивно-оздоровительных услуг»*.

### **Последовательность проведения экзамена**

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

#### **1. Начало экзамена.**

- ректор (проректор, декан) знакомит экзаменующихся и присутствующих с приказом о составе ГЭК, зачитывает его и представляет состав ГЭК персонально;
- декан факультета (заведующий выпускающей кафедрой) зачитывает приказ о допуске студентов к *сдаче государственного экзамена*, дает общие рекомендации экзаменующимся по подготовке ответов для изложения вопросов билетов, а также при ответах на дополнительные вопросы;
- ректор (проректор) делает краткое напутствие и передает конверт с экзаменационными билетами председателю ГЭК;
- председатель ГЭК вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество, секретарь комиссии раскладывает на специально выделенном для этого столе;
- студенты учебной группы покидают аудиторию, а студенты, оставшиеся в соответствии со списком очередности для сдачи экзамена (первые 8 человек) выбирают билеты, называют их номера и занимают свободные индивидуальные места за столами для подготовки ответов.

#### **2. Заслушивание ответов.**

Студенты, подготовившись к ответу, поочередно занимают место перед комиссией для сдачи экзамена. Для ответа на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы в целом каждому студенту отводится не более 30 минут.

Возможны следующие варианты заслушивания ответов:

1. Студент раскрывает содержание одного вопроса билета, после чего члены комиссии сразу предлагают ему ответить на уточняющие вопросы. Затем студент отвечает по второму вопросу и т. д.;
2. Студент отвечает на все вопросы билета, а затем дает ответы членам комиссии на уточняющие, поясняющие и дополнительные вопросы.

Как правило, дополнительные вопросы тесно связаны с основными вопросами билета.

Право выбора порядка ответа предоставляется студенту самостоятельно.

В обоих вариантах комиссия, внимательно слушая экзаменующегося, дает ему возможность дать полный ответ по всем вопросам.

В некоторых случаях по инициативе председателя или членов ГЭК (или в результате их согласованного решения) ответ студента может быть

тактично приостановлен. При этом дается краткое, но убедительное пояснение причины приостановки ответа, например: «ответ явно не по существу вопроса», «ответ слишком детализирован», «экзаменуемый допускает ошибку в изложении нормативных актов, статистических данных». Причиной остановки ответа студента также может быть грамотное и полное изложение основного содержания вопроса, дающее полное представление о знании этого вопроса студентом и не требующее дальнейшей детализации. Если ответ остановлен по первой причине, то экзаменуемому предлагают перестроить содержание излагаемой информации сразу же или после ответа на другие вопросы билета.

Заслушивая ответы каждого студента, члены комиссии проставляют соответствующие баллы за ответы на каждый вопрос в соответствии с рекомендуемыми критериями.

Ответивший студент сдает свои записи по экзаменационному билету и сам билет секретарю ГЭК.

После ответа последнего студента под руководством председателя ГЭК проводится обсуждение и выставление оценок. По каждому студенту решение о выставляемой оценке принимается голосованием. Члены комиссии имеют право на особое мнение по оценке ответа отдельных студентов. Оно должно быть мотивированным и вносится в протокол.

Одновременно формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний студента, выделяются наиболее грамотные и компетентные ответы.

Оценки по каждому студенту заносятся в протокол, зачетные книжки и экзаменационную ведомость, все члены комиссии подписывают эти документы.

### *3. Подведение итогов сдачи экзамена.*

Все студенты, сдававшие государственный экзамен, приглашаются в аудиторию, где работает ГЭК.

Председатель комиссии подводит итоги сдачи государственного итогового экзамена и сообщает, что в результате обсуждения и совещания оценки выставлены и оглашает их студентам. Отмечает лучших студентов, высказывает общие замечания. Обращается к студентам, нет ли не согласных с решением комиссии ГЭК по выставленным оценкам. В случае устного заявления экзаменуемого о занижении оценки его ответа, с ним проводится собеседование в присутствии всего состава комиссии. Целью такого собеседования является разъяснение качества ответов и обоснование итоговой оценки.

### **Подведение итогов работы ГЭК**

Подведение итогов работы ГЭК по приему *государственного экзамена* по направлению подготовки осуществляется в письменном отчете председателя ГЭК после защиты бакалаврских работ, в котором приводятся статистические данные о количестве студентов, сдававших экзамен, уровне знаний, а также предложения по совершенствованию преподавания отдельных дисциплин.

## **Повторная сдача государственного экзамена**

Обучающиеся, не явившиеся на государственный экзамен по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия (стихии, катаклизмы), вправе сдать его непосредственно в день защиты Выпускной квалификационной работы (если отсутствие подтверждено документально).

Обучающиеся, не явившиеся на государственный экзамен по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно", отчисляются из института с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию **не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации**, которая не пройдена обучающимся.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в Институте на период времени, установленный календарным графиком специальности, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

## **Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации**

### **Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата**

Область профессиональной деятельности выпускников освоивших программу бакалавриата включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности выпускников программу бакалавриата являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг)
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии.
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

- организационно-управленческая;
- производственно-технологическая;
- сервисная.

### **Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы для прохождения ГИА**

Включает в себя компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в разрезе дисциплин, включенных в программу государственного экзамена.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

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

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

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

#### **организационно-управленческая деятельность**

ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

#### **производственно-технологическая**

ПК-6 - готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

#### **сервисная**

ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

### **Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе для подготовки к государственному экзамену**

Государственный экзамен по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность *«Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, санаторно-курортных и спортивно-оздоровительных услуг»* является междисциплинарным и включает теоретические вопросы по следующим дисциплинам:

1. Технология и организация деятельности предприятия питания;

2. Сервис в торговле;
3. Транспортный сервис;
4. Технология и организация гостиничного хозяйства;
5. Организация и технология санаторно-курортных услуг.

| ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Этап 1                                                                                                                                 | Знать                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы теории организации обслуживания;</li> <li>– классификации услуг и их характеристику;</li> <li>– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.</li> </ul>        |
| Этап 2                                                                                                                                 | Уметь                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать технологии процесса сервиса;</li> <li>– выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;</li> </ul> |
| Этап 3                                                                                                                                 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</li> </ul>                                                                                                                        |
| ОПК-3- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Этап 1                                                                                                                                 | Знать                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</li> <li>– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> </ul>                                      |
| Этап 2                                                                                                                                 | Уметь                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать процесс сервиса;</li> <li>– осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>                                                                                                                          |
| Этап 3                                                                                                                                 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> <li>- приемами практического применения методов сервисной деятельности.</li> </ul>                                                                                                                               |

| Организация и технология деятельности предприятия общественного питания                                                                 |                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1 - Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Этап 1                                                                                                                                  | Знать                                      | основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания,                                              |
| Этап 2                                                                                                                                  | Уметь                                      | организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания                                                                 |
| Этап 3                                                                                                                                  | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания.                                                                                                                                                 |
| ПК-6 Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Этап 1                                                                                                                                  | Знать                                      | виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания, |
| Этап 2                                                                                                                                  | Уметь                                      | организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания                                                                 |

|                                                                                                                                              |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                              |                                            | разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Этап 3                                                                                                                                       | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов;<br>навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания                                                                                      |
| <b>ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованностью вида, формы и объема процесса сервиса</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Этап 1                                                                                                                                       | Знать                                      | особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов, порядок предоставления различных услуг, организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях, требования к персоналу                                                                            |
| Этап 2                                                                                                                                       | Уметь                                      | организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания<br>анализировать и оценивать результативность деятельности производства                                                                                     |
| Этап 3                                                                                                                                       | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.<br>правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов;<br>навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания |

| <b>Технология и организация гостиничного хозяйства</b>                                                                                                                                                                          |                                            |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-2 - готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                        |
| Этап 1                                                                                                                                                                                                                          | Знать                                      | - технологию деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                                                                           |
| Этап 2                                                                                                                                                                                                                          | Уметь                                      | - организовывать производственно-хозяйственную деятельность предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                                         |
| Этап 3                                                                                                                                                                                                                          | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | - техникой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства |
| <b>ПК-11- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</b>                                                                                       |                                            |                                                                                                                                                                                                                        |
| Этап 1                                                                                                                                                                                                                          | Знать                                      | - технологию организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                                                                                                                                  |
| Этап 2                                                                                                                                                                                                                          | Уметь                                      | - организовывать и планировать работу в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг                                                                                                                               |
| Этап 3                                                                                                                                                                                                                          | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | - применения техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса                                                                                      |

| <b>Транспортный сервис</b>                                                                                                                                                                    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</b> |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Этап 1                                                                                                                                                                                        | Знать | - понятийный аппарат дисциплины<br>- особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах транспорта;<br>- состояние транспортной системы обслуживания туристов; классификацию транспортных путешествий и транспортных средств; нормативно-правовую базу транспортных перевозок туристов; особенности обслуживания туристов на различных видах транспорта; основы безопасности транспортных перевозок пассажиров |
| Этап 2                                                                                                                                                                                        | Уметь | - выявлять основные проблемы, связанные с транспортным обеспечением,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                            | <p>возникающие как в процессе подготовки тура, так и во время его, а также находить пути их решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги;</li> <li>- устанавливать и обосновывать правильность выбора транспортного средства при формировании туристского продукта; определять необходимость и возможность сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.</li> </ul> |
| Этап 3 | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологией организации транспортных перевозок;</li> <li>- технологией проектирования туристского продукта;</li> <li>- навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий туристской деятельности;</li> <li>- навыками определения причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте; навыками формирования турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.</li> </ul>               |

| Сервис в торговле                                                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК - 11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителями, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Этап 1                                                                                                                              | Знать                                      | <p>Нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли</p> <p>Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания</p> <p>Санитарные нормы и правила</p> <p>Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров</p> <p>влияние различных факторов на торгово – технологический процесс</p> <p>Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями</p> |
| Этап 2                                                                                                                              | Уметь                                      | <p>Организовать обслуживание различных контингентов потребителей</p> <p>Организовывать предпродажный сервис</p> <p>оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Этап 3                                                                                                                              | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | <p>Разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги</p> <p>Организацией предпродажного сервиса</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Организация и технология санаторно-курортных услуг                                                                                 |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 11 - Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Этап 1                                                                                                                             | Знать                                      | <p>современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации;</p> <p>основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности;</p> <p>содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы;</p> <p>современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности;</p> <p>виды рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.</p> |
| Этап 2                                                                                                                             | Уметь                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии ;</li> <li>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;</li> <li>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;</li> <li>- оценивать эффективность используемых средств и методов.</li> </ul>                                                                                |
| Этап 3                                                                                                                             | Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть | <p>навыками составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировки рекреационно-реабилитационного процесса,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
|  |  | решения других практических задач. |
|--|--|------------------------------------|

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

| Технология и организация деятельности предприятий общественного питания |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ПК 1 - Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |
| Этап                                                                    | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Шкала оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средство оценивания               |
|                                                                         |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | отлично                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                   |
| 1. Знать                                                                | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания, | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает<br>- Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания, | Хорошо знает<br>Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристик помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания, | Частично знает<br>- Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики подготовительного, основного и завершающего этапов | Не знает<br>- Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики подготовительного, основного и завершающего | Ответ на государственном экзамене |

|                           |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                         |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | обслуживани<br>я,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | о этапов<br>обслуживани<br>я,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                         |
| 2.<br>У<br>ме<br>ть       | Степень<br>самостоя<br>тельности<br>выполнен<br>ия<br>действия;<br>осознанно<br>сть<br>выполнен<br>ия<br>действия;<br>выполнен<br>ие<br>действия<br>(умения) в<br>незнакомо<br>й<br>ситуации | Уметь организо-вывать<br>обслуживание и<br>оказание услуг с<br>учетом запросов<br>различных категорий<br>потребителей, с<br>применением<br>современных<br>технологий, форм и<br>методов обслуживания<br>разрабатывать<br>концепцию<br>предприятия<br>общественного<br>питания;                                                                                                                                                                                                                                         | Уметь в<br>совершенстве<br>организовывать<br>обслуживание и<br>оказание услуг с<br>учетом запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и методов<br>обслуживания<br>разрабатывать<br>концепцию<br>предприятия<br>общественного<br>питания;                                                                                                                                                                                                                           | Уверенно<br>организовыват<br>ь<br>обслуживание<br>и оказание<br>услуг с учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей,<br>с применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и методов<br>обслуживания<br>разрабатывать<br>концепцию<br>предприятия<br>общественного<br>питания;                                                                                                                                                                                                                                                    | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>.<br>организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>,<br>с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;                                                                                                                                | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в<br>Организации<br>обслуживани<br>я<br>и оказанияуслу<br>г с учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>,<br>с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;                                                                                                                                           | Отв<br>ет<br>на<br>госу<br>-<br>дарс<br>твен<br>ном<br>экза<br>мен<br>е |
| 3.<br>Вл<br>ад<br>ет<br>ь | Ответ на<br>вопросы                                                                                                                                                                          | В совершенстве<br>владеет основными<br>понятиями, терминами<br>и определениями в<br>области организации<br>обслуживания,<br>- правилами<br>составления и<br>оформления меню,<br>карты вин,<br>требованиями к<br>предприятиям питания<br>для обслуживания<br>клиентов;<br>- особенностями<br>питания клиентов из<br>разных стран, формами<br>ускоренного<br>обслуживания.<br>- навыками<br>организации процесса<br>обеспечения ресурсами<br>и функционирования<br>производства<br>продукции<br>общественного<br>питания | Свободно<br>владеет<br>основными<br>понятиями,<br>терминами и<br>определениями<br>в области<br>организации<br>обслуживания,<br>- правилами<br>составления и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиями к<br>предприятиям<br>питания для<br>обслуживания<br>клиентов;<br>- особенностями<br>питания<br>клиентов из<br>разных стран,<br>формами<br>ускоренного<br>обслуживания.<br>- навыками<br>организации<br>процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функционирова<br>ния<br>производства<br>общественного<br>питания | В большинстве<br>случаев<br>показывает<br>навыки<br>владения<br>основными<br>понятиями,<br>терминами и<br>определениям<br>и в области<br>организации<br>обслуживания,<br>- правилами<br>составления и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиями<br>к<br>предприятиям<br>питания для<br>обслуживания<br>клиентов;<br>- особенностями<br>питания<br>клиентов из<br>разных стран,<br>формами<br>ускоренного<br>обслуживания.<br>- навыками<br>организации<br>процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функциониров<br>ания<br>производства | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>по основным<br>понятиям,<br>терминам и<br>определения<br>м в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилами<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>- особенностях<br>питания<br>клиентов из<br>разных<br>стран,<br>формами<br>ускоренного<br>обслуживани<br>я.<br>- навыками<br>организации<br>процесса<br>обеспечения | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в -<br>основных<br>понятиях,<br>терминах и<br>определения<br>ми в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилах<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>и к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>- особенностях<br>питания<br>клиентов из<br>разных<br>стран,<br>формам<br>ускоренного<br>обслуживани<br>я.<br>- навыкахорга<br>низации<br>процесса<br>обеспечения | Отв<br>ет<br>на<br>госу<br>-<br>дарс<br>твен<br>ном<br>экза<br>мен<br>е |

|                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | продукции общественного питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ресурсами и функционирования производства продукции общественно го питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ресурсами и функционирования производства продукции общественно го питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ПК-6 Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Этап                                                                                                                                    | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                             | Шкала оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Средство оценивания               |
|                                                                                                                                         |                                                             |                                                                                                                                                   | отлично                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
| 1. Знать                                                                                                                                | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | - требования методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики торговых помещений, составление и оформление меню, карты вин и коктейлей | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает - Поняты категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественно го питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики | Хорошо знает Понятно- категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественно го питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики | Частично знает - Поняты категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественно го питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики | Не знает - Поняты категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественно го питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики | Ответ на государственном экзамене |

|            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | У<br>подготовител<br>ьного,<br>основного и<br>завершающег<br>о этапов<br>обслуживани<br>я,                                                                                                                                                                                                                                                     | ельного,<br>основного<br>и<br>завершающ<br>его этапов<br>обслуживан<br>ия,                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                           |
| 2. Уметь   | Степень<br>самостояте<br>льности<br>выполнени<br>я действия;<br>осознаннос<br>ть<br>выполнени<br>я действия;<br>выполнени<br>е действия<br>(умения) в<br>незнакомо<br>й ситуации | Уметь<br>организо<br>вывать<br>обслужи<br>вание и<br>оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различн<br>ых<br>категори<br>й<br>потребит<br>елей, с<br>примене<br>нием<br>совреме<br>нных<br>технолог<br>ий, форм<br>и<br>методов<br>обслужи<br>вания<br>разрабат<br>ывать<br>концепц<br>ию<br>предпри<br>ятия<br>обществ<br>енного<br>питания; | Уметь в<br>совершенстве<br>организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;               | Уверенно<br>организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребител<br>ей, с<br>применени<br>ем<br>современн<br>ых<br>технологий<br>, форм и<br>методов<br>обслуживан<br>ия<br>разрабатыв<br>ать<br>концепцию<br>предприяти<br>я<br>общественн<br>ого<br>питания; | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>. организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания; | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в<br>Организации<br>обслуживани<br>я и<br>оказанияуслу<br>г с учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;      | Ответ на госу-<br>дарственном<br>экзамене |
| 3. Владеть | Ответ на<br>вопросы                                                                                                                                                              | В<br>соверше<br>нстве<br>владеет-<br>основны<br>ми<br>понятия<br>ми,<br>термина<br>ми и<br>определе<br>ниями в<br>области<br>организа<br>ции<br>обслужи<br>вания,<br>- правила<br>ми<br>составле<br>ния и<br>оформле<br>ния<br>меню,<br>карты<br>вин,                                                                                               | Свободно<br>владеет-<br>основными<br>понятиями,<br>терминами и<br>определения<br>ми в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилами<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>и к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>- особенностям<br>и питания<br>клиентов из | В<br>большинст<br>ве случаев<br>показывает<br>навыки<br>владения-<br>основными<br>понятиями,<br>терминами<br>и<br>определени<br>ями в<br>области<br>организац<br>ии<br>обслуживан<br>ия,<br>- правилами<br>составлени<br>я и<br>оформлени<br>я меню,<br>карты вин,<br>требования<br>ми к<br>предприяти                               | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>по основным<br>понятиям,<br>терминам и<br>определения<br>м в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилам<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>- особенностя                   | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в -<br>основных<br>понятиях,<br>терминах и<br>определения<br>ми в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилах<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>и к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>- особенностях<br>питания | Ответ на госу-<br>дарственном<br>экзамене |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                    |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов ;<br>- особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.<br>- навыкам и организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания | разных стран, формами ускоренного обслуживания.<br>- навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания | ям питания для обслуживания клиентов;<br>- особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.<br>- навыками организации и процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания | м питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.<br>- навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания | клиентов из разных стран, формах ускоренного обслуживания.<br>- навыках организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованностью вида, формы и объема процесса сервиса**

| Этап     | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания            | Шкала оценивания                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                       | Средство оценивания               |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |                                                             |                                  | отлично                                                                                                                                                                 | хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | удовлетворительно                                                                                                                                                                          | неудовлетворительно                                                                                                                                                   |                                   |
| 1. Знать | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | правила и требования к персоналу | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает - понятие категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий | Хорошо знает понятие категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику | Частично знает - понятие категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, классификацию | Не знает - понятие категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания | Ответ на государственном экзамене |

|             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                        | общественно<br>го питания<br>основные<br>понятия,<br>термины и<br>определения<br>в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>классификац<br>ию услуг<br>общественно<br>го питания и<br>общие<br>требования к<br>ним, методы,<br>формы,<br>средства<br>обслуживани<br>я, виды и<br>характеристи<br>ку торговых<br>помещений,<br>мебели,<br>посуды,<br>приборов,<br>столового<br>белья,правил<br>а оставления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин и<br>коктейлей,хх<br>арактеристик<br>у<br>подготовител<br>ьного,<br>основного и<br>завершающег<br>о этапов<br>обслуживани<br>я, | торговых помещений,<br>мебели, посуды,<br>приборов, столового<br>белья,правила<br>оставления и<br>оформления меню,<br>карты вин и<br>коктейлей,ххарактерис<br>тику<br>подготовительного,<br>основного и<br>завершающего этапов<br>обслуживания,                                     | классификац<br>ию услуг<br>общественно<br>го питания и<br>общие<br>требования к<br>ним, методы,<br>формы,<br>средства<br>обслуживани<br>я, виды и<br>характеристи<br>ку торговых<br>помещений,<br>мебели,<br>посуды,<br>приборов,<br>столового<br>белья,правил<br>а оставления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин и<br>коктейлей,хх<br>арактеристик<br>у<br>подготовител<br>ьного,<br>основного и<br>завершающег<br>о этапов<br>обслуживани<br>я, | я,<br>классификац<br>ию услуг<br>общественно<br>го питания и<br>общие<br>требования к<br>ним, методы,<br>формы,<br>средства<br>обслуживани<br>я, виды и<br>характеристи<br>ку торговых<br>помещений,<br>мебели,<br>посуды,<br>приборов,<br>столового<br>белья,правил<br>а оставления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин и<br>коктейлей,хх<br>арактеристик<br>у<br>подготовител<br>ьного,<br>основного и<br>завершающег<br>о этапов<br>обслуживани<br>я, |                                                  |
| 2.<br>Уметь | Степень<br>самостоят<br>ельности<br>выполнен<br>ия<br>действия;<br>осознанно<br>сть<br>выполнен<br>ия<br>действия;<br>выполнен<br>ие<br>действия<br>(умения) в<br>незнакомо<br>й<br>ситуации | разработ<br>ывать<br>концепц<br>ию<br>предпри<br>ятия<br>обществ<br>енного<br>питания; | Уметь в<br>совершенстве<br>организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;                                                                                                                                                                                                                                                          | Уверенно<br>организовывать<br>обслуживание и<br>оказание услуг с<br>учетом запросов<br>различных категорий<br>потребителей, с<br>применением<br>современных<br>технологий, форм и<br>методов обслуживания<br>разрабатывать<br>концепцию<br>предприятия<br>общественного<br>питания; | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>. организовыва<br>ть<br>обслуживани<br>е и оказание<br>услуг с<br>учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия                                                                                                                               | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в<br>Организации<br>обслуживани<br>я и<br>оказанияуслу<br>г с учетом<br>запросов<br>различных<br>категорий<br>потребителей<br>, с<br>применением<br>современных<br>технологий,<br>форм и<br>методов<br>обслуживани<br>я<br>разрабатыват<br>ь концепцию<br>предприятия<br>общественно<br>го питания;                                                                                                                           | Ответ на<br>госу-<br>дарственн<br>ом<br>экзамене |

|                   |                     |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
|-------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                   |                     |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | общественно<br>го питания;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
| 3.<br>Владе<br>ть | Ответ на<br>вопросы | процесс<br>а<br>обеспеч<br>ения<br>ресурса<br>ми и<br>функцио<br>нирован<br>ия<br>произво<br>дства<br>продукц<br>ии<br>обществ<br>енного<br>питания. | Свободно<br>владеет<br>основными<br>понятиями,<br>терминами и<br>определения<br>ми в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилами<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>и к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>-<br>особенности<br>ми питания<br>клиентов из<br>разных<br>стран,<br>формами<br>ускоренного<br>обслуживани<br>я.<br>- навыками<br>организации<br>процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функциониро<br>вания<br>производства<br>продукции<br>общественно<br>го питания | В<br>большинстве<br>случаев показывает<br>навыки<br>владения- основными<br>понятиями, терминами<br>и определениями в<br>области организации<br>обслуживания,<br>- правилами<br>составления и<br>оформления меню,<br>карты вин,<br>требованиями к<br>предприятиям питания<br>для обслуживания<br>клиентов;<br>- особенностями<br>питания клиентов из<br>разных стран,<br>формами ускоренного<br>обслуживания.<br>- навыками<br>организации процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функционирования<br>производства<br>продукции<br>общественного<br>питания | Допускает<br>большое<br>количество<br>ошибок<br>по основным<br>понятиям,<br>терминам и<br>определения<br>м в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилам<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>-<br>особенности<br>м питания<br>клиентов из<br>разных<br>стран,<br>формами<br>ускоренного<br>обслуживани<br>я.<br>- навыками<br>организации<br>процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функциониро<br>вания<br>производства<br>продукции<br>общественно<br>го питания | Не умеет<br>ориентироват<br>ься в -<br>основных<br>понятиях,<br>терминах и<br>определения<br>ми в области<br>организации<br>обслуживани<br>я,<br>- правилах<br>составления<br>и<br>оформления<br>меню, карты<br>вин,<br>требованиям<br>и к<br>предприятия<br>м питания<br>для<br>обслуживани<br>я клиентов;<br>-<br>особенностях<br>питания<br>клиентов из<br>разных<br>стран,<br>формах<br>ускоренного<br>обслуживани<br>я.<br>-<br>навыках орга<br>низации<br>процесса<br>обеспечения<br>ресурсами и<br>функциониро<br>вания<br>производства<br>продукции<br>общественно<br>го питания | Ответ на<br>госу-<br>дарственн<br>ом<br>экзамене |

### Технология и организация гостиничного хозяйства

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

| Этап        | Критери<br>й<br>оценива<br>ния                                                         | Показатель<br>оценивания                                                                  | Шкала оценивания                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                               | Средство<br>оценивания                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|             |                                                                                        |                                                                                           | неудовлетвори<br>тельно                                                                                                                                             | удовлетворите<br>льно                                                                                                                                                | хорошо                                                                                                                                                    | отлично                                                                                                                                                       |                                               |
| 1.<br>Знать | Полнота,<br>системн<br>ость,<br>прочнос<br>ть<br>знаний;<br>обобщен<br>ность<br>знаний | – Тех<br>ноло-гия<br>деятель<br>ности<br>предпри<br>ятия<br>гостинич<br>ного<br>хозяйства | Не ориенти<br>руется в<br>понятийном<br>аппарате и не<br>знает:<br>-основные<br>параметры<br>технологии<br>деятельности<br>предприятия<br>гостиничного<br>хозяйства | Слабо<br>ориентируется<br>в понятийном<br>аппарате и<br>фрагментарно<br>знает<br>основные<br>параметры<br>технологии<br>деятельности<br>предпри-ятия<br>гостиничного | Хорошо<br>ориентируетс<br>я и умеет<br>интерпретир<br>овать<br>понятийный<br>аппарат, а<br>также знает<br>основные<br>параметры<br>технологии<br>деятель- | Демонстрируе<br>т свободное<br>знание<br>понятийного<br>аппарата<br>дисциплины и<br>его<br>интерпретации<br>, уверенное<br>знание<br>параметров<br>технологии | Ответ на<br>госу-<br>дарственно<br>м экзамене |

|               |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|               |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                    | хозяйства                                                                                                                                                                                                                                                                         | ности предпри-ятия гостиничного хозяйства                                                                                                                                                                                                                                         | деятельности предпри-ятия гостиничного хозяйства                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
| 2.<br>Уметь   | Степень самостоятельности выполнения действия ; осознанность выполнения действия ; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | Умение применять весь необходимый инструментарий организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                           | Не умеет применять весь необходимый инструментарий организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                       | Не в полной мере умеет применять весь необходимый инструментарий организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                                        | Умеет в достаточной степени применять весь необходимый инструментарий организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                                   | В полном объеме умеет применять весь необходимый инструментарий организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства                                                                                                                                         | Ответ на государственном экзамене |
| 3.<br>Владеть | Ответ на вопросы                                                                                                                      | Техника планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей , в том числе и с учетом социальной политики государства | Не освоенное владение навыками техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства | В целом достаточное, но не систематическое владение: навыками техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства | В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения. Техникой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства | Успешное и системное владение на базе полного теоретического освоения Навыков техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства | Ответ на государственном экзамене |

ПК-11- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

| Этап        | Критерий оценивания                                  | Показатель оценивания                  | Шкала оценивания                            |                                  |                                        |                                | Средств о оценивания     |
|-------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
|             |                                                      |                                        | неудовлетворительно                         | удовлетворительно                | хорошо                                 | отлично                        |                          |
| 1.<br>Знать | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность | – Знание параметров технологий органи- | Не ориентируется в понятийном аппарате и не | Слабо ориентируется в понятийном | Хорошо ориентируется и умеет интерпре- | Демонстрирует свободное знание | Ответ на государственном |

|                 |                                                                                                                                     |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                    |                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                 | знаний                                                                                                                              | зации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                                                                          | знает: основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                                       | аппарате и фрагментарно знает основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                                               | тировать понятийный аппарат, а также знает основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                                 | понятийного аппарата дисциплины и его интерпретации, уверенное знание параметров технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг                               | экзамене                          |
| 2.<br>Умет<br>ь | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | Умение применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг | Не умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг       | Не в полной мере умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг                        | Умеет в достаточной степени применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг                  | В полном объеме умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг                                         | Ответ на государственном экзамене |
| 3.<br>Владеть   | Ответ на вопросы                                                                                                                    | Техника организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса                        | Не освоенное владение навыками техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса | В целом достаточное, но не систематическое владение: навыками техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса | В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения техникой организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса | Успешное и системное владение на базе полного теоретического освоения Навыков техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса | Ответ на государственном экзамене |

| Транспортный сервис                                                                                                                                                                    |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                   |                                                                                          |                                                                       |                                                                     |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                   |                                                                                          |                                                                       |                                                                     |                                   |
| Этап                                                                                                                                                                                   | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкала оценивания                                                  |                                                                                          |                                                                       |                                                                     | Средств о оценивания              |
|                                                                                                                                                                                        |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | отлично                                                           | хорошо                                                                                   | удовлетворительно                                                     | неудовлетворительно                                                 |                                   |
| 1. Знать                                                                                                                                                                               | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | - понятийный аппарат дисциплины<br>- особенности организации и обслуживания и туристских перевозок на основных видах транспорта ;<br>- состояние транспортной системы обслуживания туристов; классификацию транспортных путешествий и транспортных средств; нормативно-правовую базу транспортных перевозок туристов; особенности обслуживания туристов на различных видах транспорта ; основы безопасности транспортных перевозок пассажиров | Уровень знаний, соответствующий программе подготовки, без ошибок. | Уровень знаний, соответствующий программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний ниже минимальных требований. Допущены грубые ошибки. | Ответ на государственном экзамене |

|                 |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                                                                                                                                              |                                                                                                                       |                                                                                    |                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 2.<br>Умет<br>ь | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять основные проблемы, связанные с транспортным обеспечением, возникающие как в процессе подготовки тура, так и во время его, а также находить пути их решения;</li> <li>- формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги;</li> <li>- устанавливать и обосновывать правильность выбора транспортного средства при формировании туристского продукта; определять необходимость и возможность сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.</li> </ul> | Продемонстрированы все основные умения, решены все задачи с отелными несущественными недочётами. Выполнены все задания в полном объеме. | Продемонстрированы все основные умения. Решены все задания с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме с негрубыми ошибками. | Продемонстрированы основные умения. Решены типичные задания с грубыми ошибками. Задания выполнены не в полном объеме. | При решении заданий не продемонстрированы основные умения. Допущены грубые ошибки. | Ответ на государственном экзамене |
| 3.<br>Владеть   | Ответ на вопросы                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологией организации транспортных перевозок;</li> <li>- технологией проектирования</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Продемонстрированы навыки при решении заданий в полном объеме без ошибок.                                                               | Продемонстрированы навыки при решении заданий с некоторыми недочетами.                                                                       | Продемонстрирован минимальный уровень навыков при решении задач с некоторыми недочетами.                              | Не продемонстрированы навыки при решении задач имеются грубые недочеты.            | Ответ на государственном экзамене |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>вания туристского продукта;</p> <p>- навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий туристской деятельности;</p> <p>- навыками определения причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте ;</p> <p>навыками формирования турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.</p> |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

| Транспортный сервис                                                                                                                 |                                                             |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ПК - 11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителями, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                                             |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
| Этап                                                                                                                                | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                                                                   | Шкала оценивания                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                | Средств о оценивания              |
|                                                                                                                                     |                                                             |                                                                                                                                                                                         | отлично                                                                                                                                                                                  | хорошо                                                                                                                                                                                       | удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                   | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                            |                                   |
| 1. Знать                                                                                                                            | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | Знать Нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, | В совершенстве знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации | Хорошо знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производств | Частично знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации обслуживания Санитарные нормы и правила Обособности обслуживания | Не знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания Санитарные нормы и правила | Ответ на государственном экзамене |

|            |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|            |                                                                                                                                     | организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями и | производства, организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями и | а, организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями и | различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями                                                   | ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями |                                   |
| 2. Умет ь  | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | Организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей                                                                             | В совершенстве умеет организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей                                                                      | Уверенно ориентируется в умении организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей                                                | Допускает большое количество ошибок в умении организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей | Не умеет организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей              | Ответ на государственном экзамене |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы                                                                                                                    | Разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги Разработкой и                                                                                                                                                                                                  | Свободно владеет разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания                                                                                                                                                                                                                    | В большинстве случаев показывает навыки владения разработкой и обоснованием                                                                                                                                                                                                         | Допускает ошибки в разработке и обосновании стратегии и алгоритмов оказания услуги разработке и обосновании стратегии и                                                                                                                           | Не владеет разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги разработкой и обоснованием стратегии и                                                                                                        | Ответ на государственном экзамене |

|  |  |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | обоснование м стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; Организацией предпродажного сервиса | услуги разработкой и обоснование м стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; Организацией предпродажного сервиса | м стратегии и алгоритмов оказания услуги Разработкой и обоснование м стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; Организацией предпродажного сервиса | алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; организации предпродажного сервиса | алгоритмов оказания услуги моделирование м и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; ррганизацией предпродажного сервиса |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Технология и организация санаторно-курортных услуг                                                                                 |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ПК 11 - Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |
| Этап                                                                                                                               | Критерий оценивания                                         | Показатель оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Шкала оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Средств о оценивания              |
|                                                                                                                                    |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | отлично                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | хорошо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | удовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | неудовлетворительно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |
| 1. Знать                                                                                                                           | Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний | современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды рекреационно-оздоровительн | В совершенстве знает современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; | Знает хорошо современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды | Частично знает современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды | Не знает современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды рекреационно- | Ответ на государственном экзамене |

|            |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|            |                                                                                                                                     | ых услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | виды рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                    | рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |
| 2. Уметь   | Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации | выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии и туризма;<br>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии;<br>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;<br>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;<br>- оценивать эффективность используемых средств и методов; | В совершенстве демонстрирует все основные умения,<br>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии;<br>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;<br>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;<br>- оценивать эффективность используемых средств и методов; все задания в полном объеме | Ориентируется в умении-выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии;<br>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;<br>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;<br>- оценивать эффективность используемых средств и методов; | Допускает большое количество ошибок в умении<br>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии;<br>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;<br>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;<br>- оценивать эффективность используемых средств и методов; | Не умеет<br>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии;<br>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;<br>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;<br>- оценивать эффективность используемых средств и методов; | Ответ на государственном экзамене |
| 3. Владеть | Ответ на вопросы                                                                                                                    | Навыками составления программ и методов организации и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Владет В совершенстве навыками составления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | В большинстве случаев владеет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Допускает грубые ошибки в навыками                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Не умеет<br>навыками составления программ и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ответ на государственном экзамене |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|  |  | планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач. | программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач. | навыками составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач, но делает ошибки | составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач. | методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировки рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач. | с |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

**Типовые контрольные задания или иные материалы,  
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта  
деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  
в процессе освоения образовательной программы**

Компетенция: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-11

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: ответ на государственном экзамене

**Контрольные вопросы, необходимые для оценки результатов  
освоения образовательной программы**

**Дисциплина «Технология и организация деятельности  
предприятий общественного питания»**

Целями освоения дисциплины является усвоение студентами теоретических знаний и получение практических навыков оказания услуг в предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

Дисциплина рассматривает основные характеристики предприятий питания, средства и методы оказания сервисных услуг в практической деятельности, используемых в сфере социально-культурного сервиса и турбизнесе. Знакомит с основными понятиями составляющих технологий общественного питания в рамках индустрии гостеприимства, используемых в профессиональной деятельности на предприятиях социально – культурного

сервиса и туризма

**Вопросы к экзамену:**

1. Виды питания. Основные способы предоставления услуги питания.
2. Общая характеристика процесса обслуживания. Правила оказания услуг питания.
3. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия общественного питания, обслуживаемого контингента.
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
5. Виды приемов и банкетов. Особенности их проведения и обслуживания. Современный этикет и деловой протокол
6. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения.
7. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.
8. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
9. Методы изучения потребительского спроса в общественном питании. Роль коммерческих служб предприятий общественного питания в изучении спроса.
10. Инновации услуг на предприятиях питания.
11. Менеджмент качества услуг в общественном питании
12. Организация труда персонала в сфере общественного питания.
13. Характеристика торговых помещений предприятий общественного питания. Столовые посуда, приборы и белье.
14. Организация обслуживания иностранных туристов.
15. Системы безопасности как важный элемент сервиса на предприятиях массового питания

**Дисциплина «Технология и организация гостиничного хозяйства»**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничного хозяйства» является формирование у студентов системных профессиональных знаний по организации гостиничного сервиса. Подготовка студентов к организационной и административной деятельности в гостиничном бизнесе как одной из сфер предпринимательской деятельности, связанной с организацией и управлением гостиницей или иным средством размещения, направленной на удовлетворение имеющихся потребностей людей в сервисном временном проживании и получении услуг по организации отдыха на качественном уровне, а также получение прибыли.

**Вопросы к экзамену:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Классификация гостиниц и средств размещения в России и международной классификации ВТО.
3. Служба управления номерным фондом.
4. Организация инженерной службы.
5. Технология и основные модели гостиничного дела.
6. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и

размещения.

7. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы.
8. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений.
9. Культура поведения служащих гостиниц. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
10. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
11. Оборудование службы приема и размещения. Программные комплексы автоматизации гостиниц.
12. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
13. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
14. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
15. Система управления гостиничным бизнесом.

### **Дисциплина «Транспортный сервис»**

Целью освоения дисциплины «Транспортный сервис» является формирование у студентов теоретических знаний о транспортной сфере – одной из главных составляющих туристской отрасли и индустрии гостеприимства. Транспорт сам по себе является высокодоходной отраслью экономики и одновременно играет определяющую роль в генерации туристской деятельности и туризма, социально-культурного сервиса. А так же знаниями, необходимыми для планирования и организации транспортных путешествий, транспортного обслуживания.

В задачи изучения дисциплины входят получение знаний и умений для планирования и анализа транспортной составляющей сервисной и туристской индустрии, с точки зрения комфортности, времени и цены перевозки, как в России, так и в мире, с целью создания исключительно высокодоходного продукта, который способствует с одной стороны удовлетворению всевозрастающих потребностей клиентов, а с другой создает продукт, обладающий высокой привлекательностью.

### **Вопросы к экзамену**

1. Классификация средств перевозок
2. Ответственность и обязанности перевозчика
3. Туристские формальности
4. Тарифы, льготы и перевозка багажа на авиационном транспорте
5. Транзитные и чартерные авиаперевозки
6. Классность салонов самолетов. Услуги на борту
7. Аэропорты и аэродромы. Услуги наземных служб.
8. Характеристика и классификация поездов. Новые виды пассажирских вагонов
9. Билеты, тарифы, льготы и перевозка багажа железнодорожным транспортом
10. Услуги, предоставляемые пассажирам на российском и зарубежном железнодорожном транспорте

11. Особенности бронирования билетов, тарифы и перевозка багажа водным транспортом.
12. Морские круизы. Классификация круизных лайнеров. Классификация кают
13. Речные путешествия и круизы. Классификация кают
14. Морские и речные прогулки и экскурсии
15. Перевозка туристов автомобильным транспортом

### **Дисциплина «Сервис в торговле»**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервис в торговле» является формирование у студентов знаний и навыков удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей людей, в результате сервисной деятельности в торговле – повышение качества жизни населения

В процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- ознакомить студентов с историей развития сферы сервиса;
- раскрыть суть взаимоотношений между работниками сервиса и клиентами в процессе обслуживания;
- ознакомить студентов с вопросами культуры обслуживания;
- проинформировать будущих специалистов об основах организации предприятий сферы сервиса.

### **Вопросы к экзамену**

1. Опыт практической деятельности розничных магазинов и оптовых баз в области сервиса в торговле.
2. Работа с клиентами. Постоянные клиенты. Диагностика и мониторинг ситуаций постоянных клиентов.
3. Технология завоевания клиентской лояльности.
4. Выкладка товаров. Основные принципы и правила коммерческого показа товаров.
5. Мерчендайзинг как метод стимулирования сбыта в рознице и как достижение оптимального представления товара на полке.
6. Стандарты и виды мерчендайзинга.
7. Планировка торгового зала. Разработка торгового оборудования и дополнительных мест продаж.
8. Система торгового обслуживания. Процесс торгового обслуживания. Виды индивидуального обслуживания клиентов на разных типах предприятий розничной торговли.
9. Форма продажи товаров. Метод продажи товаров.
10. Качество и скорость торгового обслуживания. Культура торгового обслуживания.
11. Франчайзинг. Основные элементы, гарантирующие состоятельность франчайзинга. Особенности франчайзинга в отечественной розничной торговле.
12. Интерьер магазина. Соответствие дизайна психологическим потребностям целевого клиента. Целостный образ магазина.
13. Основные каналы рекламы в местах продаж.
14. Мероприятия по стимулированию сбыта в местах продаж. Создание

системы стимулирования в розничной торговле.

15. Услуги торгового сервиса. Особенности продажного и послепродажного сервиса, его оценка.

### **Дисциплина «Организация и технология санаторно-курортных услуг»**

Цель освоения дисциплины Технология и организация санаторно-курортных услуг заключаются в обучении технологии приема и обслуживания клиентов; ознакомление с практикой использования технологии приема и обслуживания туристов в санаторно-курортных предприятиях. Приобретения студентами знаний и практических навыков в профессиональной деятельности по качественному приему и обслуживанию туристов.

Знания и навыки приобретенные при изучении дисциплины:

- знать и правильно использовать квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии
- учитывая специфику обслуживания в санаторно-курортной отрасли, правильно использовать технологию обслуживания туристов;
- владеть профессиональным мастерством.

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Назначение и задачи санаторно-курортного комплекса.
2. Особенности организации курортного дела в России и за рубежом.
3. Курортный комплекс Российской Федерации, составляющие, характеристика, потребности населения Российской Федерации в курортном оздоровлении.
4. Типы и виды рекреационно-реабилитационных учреждений.
5. Организация работы санатория. Основные службы санаторно-курортных учреждений, технологические схемы жизнеобеспечения, оздоровления, развлечений.
6. Курортно-рекреационные ресурсы, свойства, происхождение, назначение.
7. Организация активного отдыха на курорте, виды, значение.
8. Организация досуга и развлечений на курорте.
9. Модели организации лечебного туризма.
10. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
11. Организация санаторно-курортного обслуживания населения.
12. Основные технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях.
13. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
14. Курорты и их типы.
15. Особенности проектирования курортных лечебных туров.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Компетенция: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-11

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: государственный экзамен

Методика оценивания

### **Критерии оценки знаний при сдаче государственного экзамена**

При оценке уровня профессиональной подготовленности по результатам государственного экзамена учитываются следующие критерии:

- знание учебного материала (проверяемых дисциплин);
- умение выделить проблемы и различные точки зрения по вопросам государственного экзамена;
- знание нормативных актов, теоретических источников, практики применения законодательства;
- способность к абстрактному логическому мышлению, использованию методов индукции и дедукции;
- умение определять и расставлять приоритеты;
- умение аргументировать свою точку зрения.

Эти критерии оценок должны характеризовать уровень теоретических знаний для практического применения в профессиональной деятельности:

Отметкой «Отлично» оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметкой «Хорошо» оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.

Отметкой «Удовлетворительно» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметкой «Неудовлетворительно» оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов;

неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

**Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для  
подготовки к государственной итоговой аттестации**

**8.1 Основная литература: в наличии ЭБС "ZNANIUM.COM.**

1. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
2. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 400 с. (Высшее образование. Бакалавриат)
3. Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7
4. Ветитнев А.М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций/Ветитнев А.М., Задорожная А.Н., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-16-104371-
5. Виноградова М. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с.
6. Давыдкина И.Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / И.Б. Давыдкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) ISBN 978-5-16105727-8
7. Докторов А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме : учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 208 с.
8. Докторов А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.:ИНФРА-М,2016. - 208 с.
9. Жулидов С.И..Организация торговли : учебник / С.И. Жулидов. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 352 с
10. Игебаева Ф. А. Организация транспортного обслуживания в туризме : учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 208 с.
11. Колесова Ю.А.Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60х90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978-5-906818-65-2
12. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.
13. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — (Профессиональное образование).
14. Мрыхина Е.Б.Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 176 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0306-3
15. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. – 368 с.
16. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и

доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7.

17. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

18. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/23520](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520).

19. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1

20. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.

21. Скобкин С. С. Практикум сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 496 с.

22. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

23. Шредер, К. Специализированный магазин: Как построить прибыльный бизнес в розничной торговле [Электронный ресурс] / Кэрол Шредер ; Пер. с англ. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Альпина Паблишерз, 2014. — 432 с. - ISBN 978-5-9614-1028-0 -

#### **Дополнительная литература:**

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Аспект пресс, 2006. – 320 с. ISBN 5-7567-0317-9 Рекомендовано УМО по образованию в области сервиса
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность – М.: Аспект Пресс, 2004.
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. – 2-е изд., испр. И доп. М.: Аспект Пресс, 2007. 319 с.
4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб.пособие.-2-е изд.,испр. и доп.- М.:Аспект пресс,2006.-320с. Рекомендовано УМО
5. Азбука ресторатора. Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе. М.: ВВРРГ, 2006.
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. Учреждений высш. Образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.
7. маркетинг: учебник для вузов/ Под ред. Проф. Г.А. Васильева . М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002 – 208с
8. Артёмова Е.Н. Основы технологии продукции общественного питания: учебное пособие – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2008. 336 с.
9. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.С. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.
10. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М.: Новое знание, 2006.
11. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 400 с. (Высшее образование. Бакалавриат)
12. Васюкова А.Т., Пивоваров В.И., Пивоварова К.В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: Учебное пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2006. – 296 с.
13. Велединский В.Г. Спортивно-оздоровительный сервис.-М: КНОРУС, 2014.-216с.

14. Ветитнев А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг М.: Финансы и статистика, 2007. с. 15
15. Ветитнев А.М. Курортное дело, М.: КНОРУС, 2007 528с.
16. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм.-М: Форум,2014.-592с.
17. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес: секреты успеха – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. 253 с.
18. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов высш. учеб. зав. М.: Академия, 2003-224с
19. Джум Т.А. Технология и организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебное пособие . Краснодар: КФ ГОУ ВПО «РГТЭУ», 2007. 236 с.
20. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 400 с.
21. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме. Учебное пособие / А.В. Докторов. – М.: Инфра-М, 2012. – 208 с.
22. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2006.
23. Дюсембекова Ж. М. Маркетинговые исследования: Учебное пособие.-Алматы: экономика, 2005
24. Европейский гостиничный маркетинг: Учеб. пособие: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2007. 224 с.
25. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
26. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): Учеб.пособие.-М.:Флинта:МПСИ,2005.-248с.Допущено МО РФ
27. Ефимова Ю. Кафе: создание и управление. М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2007.
28. Жабина С.Б. Маркетинг продукции и услуг: Общественное пособие: Учеб. пособие М.: Издательский центр «Академия», 2005. 224 с.
29. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. Пособие.– М.: Магистр, 2008. 557 с.
30. Затуливертов А. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. СПб.: Питер, 2007.
31. Зигель С. и Л., Ленгер Х. и Р. Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2007.
32. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Туристский терминологический словарь. М.: Советский спорт, 2006. 121 с.
33. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. М.: Финансы и статистика, 2008. 173 с.
34. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высш. шк., 2008. – 201 с.
35. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: ИЦ «МарТ», 2006.
36. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М.: ИКЦ «МарТ», 2006.- 256 с.
37. Квартальнов В. А. Туризм. М.: Финансы и статистика, 2008.– 79 с.
38. Ковалев Н.И., Куткина М.Н., Кравцова В.А. Технология приготовления пищи. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2005. – 480 с.
39. Котлер Ф. Основы маркетинга.М.: Бизнес-книга, 1995 -702с
40. Краткий словарь международной туристской терминологии. Издание на русском языке. 2002. – 136 с.
41. Крюков А.Ф. Управление маркетингом: учебное пособие М.: КНОРУС, 2005 . 368с.

42. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - М.: КноРус, 2015. – 356 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=53308](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53308) (26.04.2014).
43. Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортных услуг: туризм. – М.: РосКонсульт, 2004.
44. Л. Л. Руденко Сервисная деятельность Издательство: Дашков и Ко, 2012 – 208 с.ISBN: 9785394016790
45. Лазаренко Л. А. Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата всех форм обучения / Л. А. Лазаренко. – Краснодар: КСЭИ, 2014. – 115 с.
46. Маркин Р. Управление розничной торговлей. – М.: Экономика, 1980. – 272 с.
47. Международное гостиничное хозяйство. По материалам зарубежных публикаций. Высшая школа по туризму, М.: 2007. 112 с.
48. Меркулова Т.А, Сервис в торговле. Уч-метод. пособие. Краснодар:КСЭИ. 2014.
49. Никифорова Е.А. Особенности санаторно-курортных услуг// Казахстан на пути к новой модели развития: тенденции, потенциал, императивы роста: Материалы международной научно-практической конференции Алматы, 2001. Часть 4
50. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=369959> (26.04.2014).
51. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. – 368 с.
52. Основы туристской деятельности: Учебник /Г.И.Зорина, Е.Н.Ильина, Е.В.Мошняга и др.; Сост. Е.Н.Ильина. - М.: Советский сорт, 2006. 200 с.
53. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства США. \Под ред. Профессора Роберта А.Браймера. Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, М.: 2006. – 113 с.
54. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: Учеб.пособие.-краснодар:КСЭИ,2004.-178с.Рекомендовано УМО
55. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. Отели и рестораны. М.: Экономика, 2006. 119 с.
56. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2012. – 284 с.Допущено Минобрнауки РФ
57. Росситер Р. Реклама и продвижение товаров. – СПб.: Издательство Питер, 2000.
58. Санаторно-курортное дело: учебник/Г.И. Молчанов, Н.Г.Бондаренко, И.Н. Дегтярева, Л.М.Кубалова,, А.А.Молчанов; под ред. Проф.Г.И.Молчанова.-М:Альфа-М: ИНФРА-М,2015.-400с.
59. Сафронов К. Эффективность организации транспортного обслуживания инвалидов в городах / К. Сафронов. – М. :АСВ, 2010. – 208 с.
60. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность. – М.: Альфа-М, 2009.
61. Селиванова Л.В. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие / Л.В. Селиванова. - Тюмень, ТюмГУ, 2011. - 216 с.
62. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006. 144 с.
63. Сервис и туризм: Метод.рекомендации /Под ред.С.А.Ольшанской.-Краснодар:КСЭИ.Ч.1.-2003.-97с.
64. Сервис и туризм: Метод.рекомендации /Под ред.С.А.Ольшанской.-Краснодар:КСЭИ.Ч.2.-2003.-66с.
65. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Под ред. О.Т. Лойко. - Томск. Изд-во Том. ун-та, 2004. - 268 с.

66. Скобкин С. С. Практикум сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 496 с.
67. Соловьев Б.А. Управление маркетингом, М.: ИНФРА-М, 2000
68. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с. Допущено УМО по образованию в области производ. Менеджмента
69. Тимохина Т. Л. Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2002.
70. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. М.: Тандем, 2007. 114 с.
71. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/ Пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 2009. – 463 с.
72. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во ПРИОР, 2000.
73. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. М.: «Издательство ПРИОР», 2009. 208 с.
6. Филип Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Издательское объединение Юнити, 2010.– 182 с.
74. Филип Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Издательское объединение Юнити, 2010. – 182 с.
75. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М., 2010. – 129 с.
76. Чудновский А.Д. , Жукова М.А., Белозера Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления М.: ИД « Форум» : ИНФРА-М, 2011. 460с.
77. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозера Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. М.: ИД « Форум»: ИНФРА –М, 2014.- 400с.
78. Щегорцов В.А., Таран В.А. Маркетинг: учебник для вузов/ под ред. В.А. Щегорцова – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2005 . 447с.
79. Яшин С.А. Как товар выложишь, так и продашь. Лег Пром Бизнес. 2000. - №3
80. // Вестник Московского университета. Серии география, экономика, туризм;
81. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серии география, экономика, туризм;
82. // География, спорт, туризм;
83. // Железнодорожный транспорт – старейший из инженерных периодических изданий России и мира;
84. // Железные дороги мира – научно-технический журнал;
85. // Известия Российской Академии наук. Серия география, экономика, туризм;
86. // Известия Русского географического общества;
87. // Речной транспорт (XXI век) – международный журнал речников, центральный печатный орган отрасли речного транспорта России.
88. // Транспорт Российской Федерации – журнал раскрывает проблемы и достижения транспортного комплекса РФ;
89. // Туризм: практика, проблемы, перспективы;

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к ГИА**

Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>;

Ежедневная Лондонская газета, специализирующаяся на проблемах морских перевозок – <http://www.lloydlist.com>;

Информационный ресурс – [www.rostransport.com](http://www.rostransport.com).

Международная морская организация – специализированное учреждение ООН, способствующее совершенствованию процедур международного морского судоходства – <http://www.imo.org>;

Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения – <http://www.icao.int>;  
Министерство транспорта Российской Федерации – <http://www.mtr.gov.ru>;  
Применение маркетинговых исследований на турпредприятиях: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.marketingandresearch.ru](http://www.marketingandresearch.ru)  
Россия в окружающем мире (ежегодник) – <http://eco-mnperu.narod.ru/book/>;  
Сервисная деятельность в сфере туриндустрии: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.dis.ru](http://www.dis.ru) –  
Технологии продаж туристических услуг: – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.marketing.web-standart.net](http://www.marketing.web-standart.net)  
Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>;  
Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM"  
Электронная версия журнала Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса <http://www.naukaru.ru/journal/view/Vestnik>.  
Электронная версия журнала Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса [www.marketolog.ru](http://www.marketolog.ru)

<http://www.naukaru.ru/journal/view/Vestnik>.

<http://bak.sseu.ru/>

<http://litirus.ru/ekonomika/servis-v-torgovoy/>

<http://www.allbest.ru/>

<http://www.pokurortam.ru/>

<http://www.slovari.yandex.ru/>

<http://www.Studbooks.net>

<http://www.geo.ru/>

<http://www.geofocus.ru/>

<http://www.mir-restoratora.ru>

<http://www.national-geographic.ru/>

<http://www.tech-krd.ru/>

<http://www.vig34-sert.ru/>

<http://www.vokrugsveta.ru/>

<http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=479741> - Крупнейшие гостиничные объединения мира и их влияние на совершенствование гостиничного бизнеса регионов.

<http://www.hotres.ru/> -

<http://www.capitan.ru/infoprof/hotels/mak3.htm/> - 2. <http://www.horeca-portal.ru/> -

<http://anapa-gorod-kurort.ru/>

<http://divnoemore.ru/>

<http://exhibition.pir.ru/>

<http://foodis.ru/>

<http://gildiyaprodavcov.ru/>

<http://gorkygorod.ru/>

<http://min.kurortkuban.ru/>

<http://otdih.nakubani.ru/>

<http://otdyh-expo.ru/>

<http://tourism.krd.ru/>

<http://www.coolreferat.com/> - Гостиничные цепи понятие и виды.

<http://www.edu.ru>

<http://www.krd.ru>

<http://www.metagroup.com>

<http://www.russiatourism.ru/>

[www.tripadvisor.ru/](http://www.tripadvisor.ru/)

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Кубанский социально-экономический институт

«ВИД ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, ТРЕБОВАНИЯ К  
НЕЙ, ПОРЯДОК ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ  
(в соответствии с пунктом 13 Порядка №636 от 29.06.2015 г.)»

Направление: 43.03.01 Сервис

Направленность: Социально-культурный сервис организаций общественного  
питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-  
оздоровительных и санаторно-курортных услуг

Степень выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители:

Федина Ирина Михайловна – канд. ист. наук, завкафедрой сервиса и туризма

Ленкова Мария Игоревна – канд. экон. наук, доцент ВАК, доцент кафедры сервиса и туризма

Меркулова Татьяна Александровна – канд. технич. наук, доцент ВАК, доцент кафедры сервиса и туризма

Шарапова Елена Алексеевна, канд. педагог. наук, старший преподаватель кафедры сервиса и туризма;

Рецензент: Горбачев Александр Александрович - докт-р пед. наук, профессор ВАК, профессор кафедры туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский институт культуры и искусств»

## **Общие положения**

Методические указания по выполнению и защите бакалаврских работ для:

- направления подготовки: 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

Методические указания являются внутренним организационно-методическим документом, разработанным на основе нормативных и организационно-распорядительных документов Министерства образования и науки РФ, а также локальных нормативных актов АНОО ВО «КСЭИ».

Методические указания содержат указания по выполнению, оформлению и защите бакалаврских работ для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма. В них приводится примерная тематика бакалаврских работ, образцы заполнения документации, описывается процедура выполнения и защиты бакалаврской работы.

**Выпускная квалификационная работа бакалавра (далее по тексту ВКР)** является одним из видов итоговой аттестации студента бакалавриата. Она определяет уровень его теоретической и практической подготовки, готовность к профессиональной деятельности.

Согласно Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавриата Блок 3. «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации «Бакалавр».

Трудоемкость данного блока составляет 9 ЗЕТ (324 часа, 6 недель). В данный блок входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Все требования к подготовке, проведению, оформлению результатов процедуры защиты выпускных квалификационных работ регламентируются приказом МОН РФ № 636 от 29 июня 2015 года «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Защита Выпускной квалификационной работы является вторым (после сдачи государственного экзамена) государственным итоговым аттестационным испытанием. В совокупности успешное прохождение этих испытаний выступает основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании образца, установленного Министерством образования и

науки РФ.

### **Цель и задачи выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы**

Выполнение бакалаврской работы является завершающим этапом обучения студента в высшем учебном заведении.

Целью выполнения и защиты бакалаврской работы является применение полученных теоретических знаний, практических умений и навыков для решения проблемных задач в профессиональной сфере деятельности.

Основными задачами бакалаврской работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических и практических знаний;
- развитие навыков самостоятельной работы при проведении научного исследования конкретной проблемы;
- овладение навыками поиска, сбора, обработки и анализа необходимой информации, формирования выводов и обоснованных предложений по решению исследуемой проблемы;
- выработка умений четко и грамотно излагать результаты исследования, отстаивать принципиальные положения, выносимые на защиту.

Бакалаврская работа должна соответствовать следующим требованиям:

- иметь высокий теоретический уровень и практическую значимость;
- содержать экономический анализ сущности исследуемой проблемы;
- иметь конкретные предложения по совершенствованию предмета исследования;
- быть самостоятельно выполненным, законченным исследованием, написанным грамотно, оформленным в соответствии с данным руководством.

### **Требования к формулировке темы выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Требуемая структура темы бакалаврской работы должна включать:

- название действия выпускника над предметом бакалаврской работы, а именно: создание, разработка, совершенствование, повышение, развитие и т.д.;
- название предмета бакалаврской работы, а именно: экономическая деятельность, организационная деятельность, управленческая деятельность, эффективность деятельности (какой) и т.д.;
- название объекта бакалаврской работы, а именно предприятие (полное наименование), учреждение (полное наименование), организация (полное наименование), структурное подразделение (полное наименование подразделения с полным наименованием головной организации, организации, учреждения);

Примерами правильной формулировки тем бакалаврских работ

являются следующие звучания тем:

1. Совершенствование кадровой политики организации (на примере АО «Звездное небо»).
2. Совершенствование технологий клиентского сервиса авиакомпаний (по материалам ООО «S7»).
3. Повышение конкурентоспособности организаций гостинично-туристского бизнеса (по материалам ООО «АкваЛео»).

Примеры неправильной формулировки тем бакалаврских работ:

1. Особенности кадровой политики организации (по материалам ОАО «Звездное небо»). В данном случае нет действия выпускника над предметом бакалаврской работы, поэтому тема работы сформулирована не правильно.
2. Совершенствование технологий клиентского сервиса. В данном случае нет объекта бакалаврской работы, поэтому тема работы сформулирована не правильно.
3. Совершенствование ООО «АкваЛео». В данном случае нет предмета бакалаврской работы, поэтому тема работы сформулирована не правильно.

Тема должна быть актуальной, соответствовать специфике и направлению деятельности кафедры и иметь практическое значение. Тема работы представляется руководителем, одобряется заведующим кафедрой и утверждается приказом ректора.

#### **Тематика выпускных квалификационных (бакалаврских) работ**

Тематика бакалаврских работ разрабатывается кафедрой факультета.

Тема – это наикратчайшая форма предъявления содержания всей работы, отражающая ее суть. Она формулируется как заглавие работы. Тема выбирается строго с учетом профиля подготовки по специальностям факультета.

Тема бакалаврской работы выбирается студентом с учетом и на основе личных познавательных и исследовательских возможностей, а также с учетом актуальности и востребованности ее в науке или в практике.

По согласованию с научным руководителем и заведующим выпускающей кафедры студент вправе выбрать тему, не включенную в рекомендованный перечень, а также несколько изменить название темы, придав ей соответствующую направленность. Желательно, чтобы выбранная тема была связана с тематикой выполняемых студентом курсовых работ. Это облегчит процесс написания бакалаврской работы.

Важно выбрать тему, соответствующую накопленному практическому опыту, уровню подготовки, научным интересам, которую можно разработать на конкретных материалах, взятых в конкретной организации или предприятии, где студент работает и проходит производственную и преддипломную практику.

Бакалаврская работа может выполняться по заказу организации - базы практики студента на последнем курсе. Заинтересованность организации в результатах бакалаврской работы создает благоприятные условия для получения всесторонней поддержки и помощи со стороны ее работников, облегчает сбор материала и способствует практической реализации

рекомендаций выпускника по совершенствованию системы управления организации или организации.

**Примерная тематика бакалаврских работ для направления подготовки: 43.03.01 Сервис направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»**

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг организациями индустрии гостеприимства (на примере...).
2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостиничном предприятии (на примере...).
3. Совершенствование технологий обслуживания пассажиров (на примере...).
4. Разработка маркетинговой политики организации социально-культурного сервиса (на примере...).
5. Разработка кадровой политики организации социально-культурного сервиса (на примере...).
6. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации социально-культурного сервиса (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности услуг организации социально-культурного сервиса (на примере...).
8. Разработка системы внутрифирменного обучения персонала организации социально-культурного сервиса (на примере...).
9. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности организации социально-культурного сервиса (на примере...).
10. Совершенствование технологий оказания услуг в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
11. Повышение качества предоставляемых услуг в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
12. Совершенствование организационной культуры в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
13. Планирование маркетинговых коммуникаций в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
14. Совершенствование процесса ценообразования в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
15. Формирование корпоративной культуры персонала в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
16. Разработка стратегии управления конфликтами в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
17. Разработка системы мотивации персонала в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).
18. Совершенствование технологий внутреннего маркетинга персонала в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).

19. Выявление специфики управления персоналом на разных этапах жизненного цикла организаций социально-культурного сервиса (на примере...).

20. Совершенствование системы документационного обеспечения управления в организациях социально-культурного сервиса (на примере...).

21. Развитие организаций социально-культурного сервиса в условиях глобализации (на примере...).

22. Совершенствование технологий планирования деятельности организаций социально-культурного сервиса (на примере...).

23. Совершенствование PR-деятельности организаций социально-культурного сервиса и туризма (на примере...).

24. Повышение деловой активности организации социально-культурного сервиса (на примере...).

25. Развитие инновационных аспектов деятельности организации социально-культурного сервиса (на примере...).

### **Этапы выполнения выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Выполнение бакалаврской работы включает следующие этапы:

1. Выбор объекта (организации), на примере которого будет выполняться бакалаврская работа.
2. Выбор и утверждение темы выполняемой бакалаврской работы и руководителя бакалаврской работы.
3. Согласование темы бакалаврской работы с научным руководителем.
4. Написание заявления с просьбой закрепления темы и научного руководителя (Приложение А). Бланки заявления студенты выпускных курсов получают на кафедре у лаборанта. Полученный бланк следует заполнить своей рукой совместно с руководителем бакалаврской работы.
5. Составление задания и календарного графика на выполнение бакалаврской работы (Приложение Б, В).
6. Изучение теоретического материала, нормативной документации, статистических данных по выбранной теме.
7. Прохождение преддипломной практики в исследуемой организации, результатом которой должно быть изучение исследуемой организации и подбор практических материалов для дальнейшей работы, а также характеристика с места прохождения практики.
8. Обработка материалов исследования.
9. Написание теоретической, исследовательской и заключительной части работы.
10. Оформление бакалаврской работы.
11. Подготовка списка публикаций по результатам исследования.
12. Оформление актов о реализации результатов исследования.
13. Представление бакалаврской работы научному руководителю.
14. Проверка работы в системе «АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ»
15. Подготовка доклада, иллюстрационного материала (презентации).

16. Предварительная защита работы на кафедре.
17. Оформление отзыва руководителя.
18. Оформление рецензии на выполненную бакалаврскую работу.
19. Проведение нормоконтроля.
20. Защита бакалаврской работы на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

### **Требования к структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

#### **Общие положения**

Бакалаврская работа должна включать следующие элементы:

1. Титульный лист (Приложения Г-Ж в соответствии с *профилем подготовки*): 1 лист.
2. Задание и календарный график выполнения бакалаврской работы (Приложение Б, В): 1 лист.
3. Реферат (Приложение К): 2 листа.
4. Содержание бакалаврской работы (Приложение Л): 1-2 листа.
5. Введение: 2 листа.
6. Раздел 1 бакалаврской работы, содержащий теоретические основы проводимого исследования: 25-30 листов.
7. Раздел 2 бакалаврской работы, содержащий анализ и оценку предмета и объекта исследования работы: 20-25 листов;
8. Раздел 3 бакалаврской работы, содержащий предложения по совершенствованию предмета и объекта исследования бакалаврской работы: 10-20 листов;
9. Заключение бакалаврской работы: 3-4 листа;
10. Список использованных источников в виде издательских данных нормативных и уставных документов, научных изданий и учебных пособий: 45-55 наименований.
11. Приложения к бакалаврской работе (неограниченное количество).

#### **Титульный лист**

Титульный лист является первой страницей бакалаврской работы. Образцы оформления титульного бакалаврской работы представлены в приложениях Г, Д, Е. Основными элементами информации, помещаемой на титульном листе, являются:

- название ВУЗа (полностью);
- название факультета, на котором обучается студент;
- название кафедры, на которой выполняется данная бакалаврская работа;
- название вида работы;
- название темы работы, при этом обязательно указание объекта исследования;
- название направления подготовки;
- название направленности (профиля);
- фамилия, имя, отчество автора работы, научного руководителя;
- допуск заведующего кафедрой – нормоконтролера;

- название города, в котором находится ВУЗ и год выполнения бакалаврской работы.

На самом титульном листе номер страницы не проставляется, но он включается в сквозную нумерацию страниц бакалаврской работы как страница первая.

### **Бланк задания на выполнение бакалаврской работы**

Разработка и оформление бланка задания на выполнение бакалаврской работы (Приложения Б и В) проходит на первом этапе ее выполнения под строгим контролем научного руководителя. Далее студент работает в соответствии с полученным заданием.

Страницы бланка задания не нумеруются, но включаются в сквозную нумерацию страниц бакалаврской работы как страницы вторая и третья.

### **Реферат**

Реферат – сокращенное изложение работы с основными фактическими сведениями и выводами.

Текст реферата должен отражать объект исследования, цель работы, методы исследования, полученные результаты, их новизну и эффективность.

В начале реферата дают сведения о количестве страниц, иллюстраций, таблиц, использованных источников, приложений, например: Работа 102 с., 5 рис., 18 табл., 30 источников, 2 прил.

После этого приводят ключевые слова и словосочетания (от 5 до 15), взятые из текста работы, которые в наибольшей степени характеризуют ее содержание и обеспечивают возможность информационного поиска. Ключевые слова приводят в именительном падеже и пишут прописными (большими) буквами в строку через запятые. Объем реферата не должен превышать 0,75 страницы.

Пример составления реферата приведен в приложении И.

### **Содержание**

Содержание включает наименование всех разделов и подразделов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала раздела, подраздела. Сокращенное слово страница (с.) не ставится. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, за исключением первой, прописной (большой), и если они занимают более одной строки, то их располагают под началом первой строки.

Рубрики в содержании словесно должны быть копией рубрик в тексте. Введение, заключение, приложения, список использованных источников также включают в содержание, но номер раздела им не присваивают.

В содержании указывают не только номер приложения, но и его заголовок. Если заголовок приложения состоит из двух и более строк, то их располагают под началом первой строки заголовка.

Образец оформления содержания представлен в приложении К.

### **Введение**

Введение должно содержать:

- актуальность выбранной темы с учетом проблематики, отражающей современное состояние данного вопроса;

- объект исследования;
- предмет исследования;
- цель выполнения работы;
- задачи, которые ставились и решались для достижения данной цели;
- методы исследования, применяемые в работе;
- период исследования.
- теоретическая и методологическая основа исследования, источники информации.

### **Основная часть**

Основная часть бакалаврской работы включает в себя решение теоретических, аналитических, практических и прогнозных вопросов, предусмотренных заданием и должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненной работы.

Состоять основная часть должна из трех разделов, каждый из которых делится на подразделы и, по желанию автора, на подпункты.

Первый раздел для всех бакалаврских работ формулируется следующим образом: «Теоретические основы...(выполнения бакалаврской работы)». Он отражает теоретическое осмысление автором изучаемой проблемы на основе изученных и проработанных нормативных, литературных и периодических источников.

Второй раздел для всех бакалаврских работ формулируется следующим образом: «Анализ (оценка)...(предмета исследования в организации)».

Данный раздел является аналитической частью бакалаврской работы и представляет собой детальный анализ существа рассматриваемой темы, состоит из 3 и более подразделов, где освещаются вопросы организационной и экономической деятельности объекта исследования (организации).

Источниками информации по данному разделу могут служить паспорт территории, устав организации, история создания и развития организации, положения о структурных подразделениях, планы работы и отчеты организации, статистическая отчетность, сопоставление отечественных и зарубежных оценок отдельных вопросов исследуемой проблемы и другие данные, собранные из различных источников.

Эта часть должна в краткой и четкой форме раскрывать творческую мысль автора, включать методы и приемы исследования, методы расчетов и сами расчеты, организационно-экономическое сравнение вариантов, описание проведенного исследования, его анализ и результаты с необходимыми таблицами, графиками, диаграммами, схемами и т.д.

Анализ изучаемой проблемы не должен ограничиваться констатацией фактов. Важно вскрыть недостатки и причины их порождения, наметить пути их возможного устранения. Выводы данного раздела должны служить основой для разработок проектной части работы.

Третий раздел для всех бакалаврских работ формулируется следующим образом: «Предложения по совершенствованию (рекомендации, основные направления, оптимизация) ...(предмета исследования в организации)».

Данный раздел является проектным. В нем разрабатываются

рекомендации по улучшению состояния исследуемого вопроса и обоснование эффективности их внедрения. Базой для разработки проектных мероприятий и предложений служит проведенный анализ исследуемой проблемы, а также имеющийся отечественный и зарубежный опыт. Результаты анализа должны дать возможность на его основе разработать рекомендации по улучшению деятельности организации, которые необходимо подтвердить расчетами, обосновывающими целесообразность применения предложений. Необходимо определить приоритетные направления развития исследуемой организации.

### **Заключение**

Заключение интегрирует все ценное и значимое, существенное и новое, что содержится в бакалаврской работе.

Заключение должно иметь следующую структуру:

Бакалаврская работа выполнена в соответствии с утвержденным заданием.

При выполнении бакалаврской работы решены следующие задачи:

- систематизированы теоретические основы....
- приведен анализ... и получены следующие результаты.....
- выявлены проблемы, требующие разрешения....
- разработаны предложения по совершенствованию...
- разработаны основные рекомендации...
- проведен расчет затрат....
- определен положительный экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий, который составляет...

Данный раздел работы должен отражать оценку общего состояния объекта исследования и оценку изученности предмета исследования, итоги анализа изучаемой проблемы в организации, краткую характеристику предлагаемых проектных предложений и рекомендаций, а также их предполагаемую экономическую и социальную эффективность. Выводы и предложения следует представлять четко, ясно, без повторения основного текста, в виде отдельных пунктов.

### **Список использованных источников**

В списке использованных источников необходимо отразить те источники, которые использовались в процессе выполнения бакалаврской работы, поскольку она выполняется на основе глубокого изучения литературы по специальности: монографий, периодической литературы, нормативных актов, учебников, учебных пособий, причем в список следует помещать только те источники, на которые в бакалаврской работе даются ссылки.

Список использованных источников оформляется в соответствии с требованиями ГОСТов:

- 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. Примеры оформления библиографических ссылок;

- 7.82-2001 Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления.

Все ссылки в бакалаврской работе должны быть затекстовыми. Источники имеют порядковую нумерацию без точки после номера и печатают с абзацного отступа. Особое внимание следует обращать на корректное оформление библиографических ссылок на электронные ресурсы. Ссылки на использованные источники оформляются в квадратных скобках и должны соответствовать порядковому номеру источника в списке использованных источников, например: [12].

### **Приложения**

Материал, который нецелесообразно включать в основные разделы, допускается помещать в приложениях (копии документов, графический материал, таблицы большого формата, промежуточные расчеты, расчеты, методики, инструкции, описания алгоритмов и программ задач, решаемых на ПК, и т.д.).

Приложения оформляют как продолжение работы на последующих ее листах.

Нумерация листов работы и приложений должна быть сквозная.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы.

Приложения располагаются в строгой последовательности, по мере их упоминания в тексте работы. В основном тексте работы делают ссылки на приложения (например: в приложении А), В содержании перечисляют все приложения. В содержании номер страницы проставляется только для листа «ПРИЛОЖЕНИЯ», а наличие приложений указывается следующим образом: «ПРИЛОЖЕНИЕ А» Название приложения, «ПРИЛОЖЕНИЕ Б» Название приложения и т.д.

Каждое приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично тексту с прописной буквы.

В тексте основных разделов необходимо делать ссылки на соответствующие приложения, а сами приложения расположить в порядке появления ссылок на них.

Если в работе больше одного приложения, то их обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Е, З, И, О, Ч, Ъ, Ы, Ь.

Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформлять приложения на листах другого основного или производного формата.

Текст каждого приложения, при необходимости, разделяют на разделы, подразделы, пункты, нумеруемые в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Рисунки, таблицы и формулы, помещаемые в приложении, нумеруют арабскими цифрами в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения (Например, таблица А.1).

**Выбор и утверждение темы выполняемой выпускной  
квалификационной работы (бакалаврской работы) и руководителя**

Каждый выпускник института выполняет свою бакалаврскую работу по утвержденной приказом ректора теме и под руководством утвержденного приказом ректора руководителя бакалаврской работы из профессорско-преподавательского состава института.

Выпускник института имеет право выбирать тему из утвержденного перечня тем и имеет возможность выбирать руководителя бакалаврской работы при согласии руководителя.

Руководитель бакалаврской работы имеет право предлагать для утверждения темы бакалаврских работ и выбирать выпускников – дипломников.

Выпускник обязан выбрать тему и руководителя своей бакалаврской работы, согласовать тему с руководителем и представить заведующему выпускающей кафедрой заявление на утверждение темы и руководителя бакалаврской работы до 25 ноября текущего учебного года.

Если выпускник не выбрал до 25 ноября текущего учебного года тему или (и) руководителя бакалаврской работы, то заведующий выпускающей кафедры должен предложить и одобрить на заседании кафедры для такого выпускника тему или (и) руководителя бакалаврской работы.

Утверждение для каждого выпускника темы и руководителя бакалаврской работы производится приказом ректора.

#### **Выдача выпускникам заданий на выполнение бакалаврских работ**

Задание выпускнику на выполнение бакалаврской работы по утвержденной приказом ректора теме бакалаврской работы выдает назначенный приказом руководитель бакалаврской работы. Срок выдачи заданий: до 1 декабря (для бакалавриата), текущего учебного года.

#### **Прохождение выпускниками преддипломной практики**

Во время практики выпускники изучают документы организации, необходимые для выполнения бакалаврской работы, готовят отчет и дневник о прохождении практики. По завершении практики студент в недельный срок представляет на выпускающую кафедру:

- второй экземпляр договора на прохождение преддипломной практики;
- заполненный по всем разделам дневник практики, подписанный руководителями практики от кафедры и от объекта исследования;
- материалы к выполнению бакалаврской работы;
- отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы, отражающие решение предусмотренных заданием задач.

По результатам защиты отчета в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку студента проставляется дифференцированная оценка.

#### **Выполнение бакалаврской работы**

При руководстве выполнением бакалаврской работы руководитель бакалаврской работы обязан:

- изучить методические указания по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ, документы, научные издания и учебные пособия по теме бакалаврской работы;
- своевременно ставить задачи выпускнику по выполнению

бакалаврской работы;

- контролировать выполнение выпускником поставленных задач и указывать выпускнику выявленные недостатки в бакалаврской работе;
- контролировать устранение выпускником выявленных недостатков при выполнении бакалаврской работы.

При выполнении бакалаврской работы выпускник обязан:

- изучить методические указания по выполнению, защите и оформлению бакалаврских (дипломных) работ, документы, научные издания и учебные пособия по теме бакалаврской работы;
- своевременно выполнять задачи, поставленные руководителем бакалаврской работы;
- устранять своевременно недостатки, указанные руководителем бакалаврской работы.

### **Проверка выполненной бакалаврской работы руководителем**

Проверка выполненной бакалаврской работы проводится руководителем до ее переплета и заключается в следующем:

а) проверка задания на выполнение бакалаврской работы на соответствие приказу ректора об утверждении темы бакалаврской работы и на соответствие руководству по выполнению и защите бакалаврских работ по составу, названию, последовательности и объему разделов бакалаврской работы.

б) проверка формулировки темы бакалаврской работы на соответствие приказу об утверждении выпускнику темы бакалаврской работы. Не допускается каких-либо отклонений в формулировках темы бакалаврской работы;

в) проверка структуры бакалаврской работы на соответствие утвержденному заданию на выполнение бакалаврской работы. Не допускается каких-либо отклонений в составе, в порядке следования и в названиях разделов и подразделов бакалаврской работы;

г) проверка объема (количество листов) бакалаврской работы на соответствие требованиям руководства по выполнению и защите бакалаврской работы. Не допускается как уменьшение, так и увеличение количества листов каждого раздела бакалаврской работы в отдельности по отношению к требованиям;

д) проверка оформления бакалаврской работы на соответствие требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ. Не допускается каких-либо нарушений в оформлении бакалаврской работы;

е) проверка содержания бакалаврской работы включающая:

- проверку структурного построения и смыслового содержания всех разделов и подразделов бакалаврской работы;
- проверку правильности и достоверности цитирования материала из других источников. Указанная проверка бакалаврской работы осуществляется научным руководителем (в электронном виде) на оригинальность текста с использованием системы «Антиплагиат.ВУЗ» для

установления самостоятельности выполнения работы, а также соблюдения порядка использования заимствований в тексте, подтверждения авторского письменного текста работы обучающего. Проверка осуществляется в соответствии с «Положением об использовании системы «Антиплагиат.ВУЗ» в процессе подготовки и допуска к защите ВКР АНОО ВО «КСЭИ»;

- проверку корректности применения материала бакалаврской работы в соответствии с современной наукой и практикой;

- проверку обоснованности выводов, предложений и правильности проведенных расчетов;

- проверку стилистики, орфографии и пунктуации.

Все, выявленные руководителем бакалаврской работы, недостатки отмечаются по тексту бакалаврской работы, представляются выпускнику и указывается порядок их устранения.

В установленные сроки руководитель бакалаврской работы проводит контроль устранения выпускником указанных недостатков.

Если выпускник полностью устранил указанные руководителем недостатки, то руководитель бакалаврской работы в отзыве руководителя обязан указать о том, что «формулировка темы, структура и формулировки названий разделов и подразделов, объем, оформление и содержание бакалаврской работы полностью соответствует требованиям нормативно-методических документов и требованиям руководителя бакалаврской работы».

Если выпускник не устранил указанные руководителем недостатки, то руководитель бакалаврской работы в отзыве руководителя обязан указать о том, что «выпускник не устранил указанные руководителем бакалаврской работы следующие недостатки и указать какие недостатки и на каких страницах». В то же время, при наличии в бакалаврской работе текста менее 50% работа не допускается к защите в ГЭК.

#### **Проведение предзащиты выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы)**

Предзащита проводится перед началом защиты бакалаврских работ, имеет целью подготовить выпускника к предстоящей защите бакалаврской работы и организуется руководителем бакалаврской работы и заведующим выпускающей кафедры. На предзащиту могут быть приглашены преподаватели кафедры, другие выпускники и студенты младших курсов.

В отзыве руководитель бакалаврской работы обязан отметить следующее «предзащита бакалаврской работы проведена или не проведена с указанием причин».

#### **Оформление отзыва руководителя**

Отзыв руководителя оформляется им с обязательной рекомендацией работы к защите. Срок оформления отзыва руководителя: за неделю до начала защит бакалаврских работ.

#### **Проведение нормоконтроля**

Нормоконтроль предназначен для внутривузовского контроля качества выполненных бакалаврских работ, проводится заведующим выпускающей

кафедры и заключается в следующем:

а) проверка задания на выполнение бакалаврской работы на соответствие приказу ректора об утверждении темы бакалаврской работы и на соответствие требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ по составу, названию, последовательности и объему разделов бакалаврской работы. Не допускается каких-либо отклонений задания от приказа и руководства. В случае отклонений задания от приказа нормоконтролер обязан предоставить ректору служебную записку о проведении служебного расследования недостатков в работе руководителя бакалаврской работы. Защита бакалаврской работы переносится вне расписания по вине руководителя бакалаврской работы и с его оплатой защиты вне расписания;

б) проверка качества переплета бакалаврской работы, в том числе проверка нумерации и положения листов в переплетенной бакалаврской работе;

в) проверка формулировки темы бакалаврской работы на соответствие приказу об утверждении выпускнику темы бакалаврской работы. Не допускается каких-либо отклонений в формулировке темы бакалаврской работы;

г) проверка структуры бакалаврской работы на соответствие утвержденному заданию на выполнение бакалаврской работы не допускается каких-либо отклонений в составе, в порядке следования и в названиях разделов и подразделов бакалаврской работы;

д) проверка объема (количество листов) бакалаврской работы на соответствие требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ. Не допускается как уменьшение, так и увеличение количества листов каждого раздела бакалаврской работы в отдельности по отношению к требованиям;

е) проверка оформления бакалаврской работы на соответствие требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ. Не допускается каких-либо нарушений в оформлении бакалаврской работы;

ж) выборочная проверка содержания бакалаврской работы, включающая:

- проверку структурного построения и смыслового содержания отдельных разделов и подразделов бакалаврской работы;

- проверку правильности и достоверности цитирования материала из других источников;

- проверку корректности применения материала бакалаврской работы в соответствии с современной наукой и практикой;

- проверку обоснованности выводов, предложений и правильности проведенных расчетов;

- проверку стилистики, орфографии и пунктуации.

Все выявленные нормоконтролером недостатки должны быть отмечены по тексту бакалаврской работы нестирающимся красным фломастером или

красной шариковой ручкой для того, чтобы государственная аттестационная комиссия, проверяя и оценивая представленную к защите бакалаврскую работу, могла сделать выводы об уровне подготовки выпускника, о квалификации и об отношении к своим обязанностям руководителя этой бакалаврской работы, о качестве работы нормоконтролера, а также для того, чтобы учесть отмеченные недостатки при определении общей оценки защиты бакалаврской работы и при оформлении отчета председателя государственной аттестационной комиссии по специальности.

За семь дней до проведения защиты выпускник обязан сдать секретарю экзаменационной комиссии по защите бакалаврских работ на кафедре следующий комплект материалов к защите:

1. Выполненную бакалаврскую работу после проведения нормоконтроля.
2. Отзыв руководителя бакалаврской работы.
3. Рецензию на бакалаврскую работу (Приложение Р).
4. Акт внедрения результатов бакалаврской работы (если такой имеется).
5. Один экземпляр иллюстрационного материала к бакалаврской работе.

Иллюстрационный материал должен быть напечатан на компьютере на листах формата А4 или подготовлен в виде презентации с помощью программы PowerPoint. Материал должен быть доступен для обозрения каждому из членов комиссии, поэтому на защиту следует размножить необходимое количество экземпляров. Образец оформления титульного листа иллюстрационного материала к бакалаврской работе представлен в приложении М.

6. Перечень научных публикаций (при наличии) по теме бакалаврской работы (Приложение П).

До дня защиты выпускник совместно с руководителем готовит текст выступления на защите.

### **Проведение защиты бакалаврских работ**

Защита бакалаврских работ проводится в соответствии с приказом ректора и в соответствии с утвержденным расписанием защиты для допущенных приказом ректора к защите бакалаврских работ.

Для проведения защиты бакалаврских работ оборудуется отдельная аудитория, в которой должны находиться:

- общий рабочий стол для членов экзаменационной комиссии;
- рабочий стол для секретаря экзаменационной комиссии;
- трибуна для защищающего работу выпускника;
- классная доска для защищающего работу выпускника;
- компьютерные средства и экран для представления материалов работы;
- столы для присутствующих на защите.

Ответственный за оборудование аудитории: секретарь экзаменационной комиссии.

В день защиты бакалаврских работ перед началом защиты по

расписанию председатель экзаменационной комиссии проводит:

- проверку прибытия выпускников на защиту бакалаврских работ. В случае неявки выпускника на защиту по расписанию в книге протоколов защиты бакалаврских работ делается отметка «не явился» с подписями всех членов экзаменационной комиссии. Дальнейший порядок защиты бакалаврской работы таким выпускником зависит от причин неявки на защиту;

- проверку наличия документов, представленных выпускниками к защите бакалаврской работы. К проверяемым документам относятся: выпускные работы в переплете, подписанные выпускниками, руководителями и нормоконтролером, отзывы руководителей и рецензии. Если выпускник не представил все полностью оформленные вышеназванные документы, то защита его бакалаврской работы переносится вне расписания. Дальнейший порядок защиты бакалаврской работы таким выпускником зависит от причин несвоевременного представления документов.

Защита бакалаврских работ проводится публично. На защите могут присутствовать: руководитель бакалаврской работы, профессорско-преподавательский состав, аспиранты, другие выпускники и студенты института.

Секретарь экзаменационной комиссии для очередной защиты объявляет фамилию, имя и отчество выпускника, тему его бакалаврской работы, должность, ученую степень, ученое звание руководителя бакалаврской работы и передает председателю экзаменационной комиссии бакалаврскую работу, отзыв руководителя и рецензию.

Экзаменационная комиссия проверяет следующие реквизиты и показатели качества выполненной бакалаврской работы:

- содержание и качество оформления задания на выполнение бакалаврской работы и соответствие задания приказу ректора об утверждении темы и руководителя бакалаврской работы и соответствие задания требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ;

- формулировку темы бакалаврской работы и соответствие темы приказу ректора об утверждении руководителя и темы бакалаврской работы;

- структуру бакалаврской работы, т.е. состав, порядок следования и названия разделов и подразделов работы по заданию на выполнение бакалаврской работы;

- объем работы, т.е. количество листов разделов и подразделов работы, по заданию на выполнение бакалаврской работы;

- оформление работы в соответствии с руководством по выполнению и защите бакалаврских работ.

Доклад выпускника по защищаемой бакалаврской работе по структуре, содержанию и продолжительности (7-10 мин.) должен соответствовать требованиям методических указаний по выполнению, защите и оформлению бакалаврских работ.

Во время доклада запрещается прерывать выпускника, обращаться к

нему с вопросами и создавать любой шум в аудитории.

Выпускник может излагать или читать доклад, пользоваться розданным перед началом доклада иллюстрационным материалом и компьютерными средствами для демонстрации своего доклада.

Председатель и члены экзаменационной комиссии индивидуально и независимо оценивают доклад выпускника и вносят в свои рабочие формы частные оценки доклада «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты защиты бакалаврской работы оформляются протоколом, который составляется на каждого выпускника. Они утверждаются и объявляются выпускникам в день проведения защиты председателем ГЭК.

По окончании доклада выпускника председатель и члены экзаменационной комиссии задают выпускнику 5-7 вопросов по содержанию его бакалаврской работы.

По окончании ответов выпускника на вопросы экзаменационной комиссии присутствующие на защите руководитель бакалаврской работы, профессорско-преподавательский состав, аспиранты и другие выпускники, и студенты института, по разрешению председателя экзаменационной комиссии, могут задать выпускнику 3-5 дополнительных вопросов по его бакалаврской работе и докладу.

Выпускник должен отвечать на дополнительные вопросы без подготовки в порядке их поступления.

Секретарь экзаменационной комиссии записывает все заданные вопросы в протокол защиты бакалаврской работы.

Председатель и члены экзаменационной комиссии индивидуально и независимо оценивают ответы выпускника на вопросы экзаменационной комиссии и на вопросы присутствующих, вносят свои рабочие формы оценки ответов: «ответ полный», «ответ неполный» или «нет ответа».

По окончании ответов выпускника на все заданные вопросы по разрешению председателя экзаменационной комиссии возможно выступление руководителя бакалаврской работы и других присутствующих в дискуссионной форме по содержанию защищаемой бакалаврской работы.

Председатель и члены экзаменационной комиссии во время доклада и ответов на вопросы выпускника индивидуально и независимо оценивают научную значимость представленного материала и практическую значимость предложений бакалаврской работы, вносят в свои рабочие формы оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

По окончании выступления присутствующих на защите председатель или один из членов экзаменационной комиссии зачитывает отзыв руководителя бакалаврской работы и рецензию на бакалаврскую работу, сопроводительные документы.

Выпускнику предоставляется слово для ответа на отмеченные замечания отзыва и рецензии.

На этом защита выпускником бакалаврской работы заканчивается.

По окончании защиты всех выпускников по расписанию дня защиты

бакалаврских работ проводится закрытое заседание экзаменационной комиссии для определения итоговых оценок выпускников по защите бакалаврских работ.

На заседании экзаменационной комиссии присутствуют только председатель государственной экзаменационной комиссии, члены и секретарь экзаменационной комиссии.

Объявление выпускникам оценок защиты бакалаврских работ проводит председатель экзаменационной комиссии в присутствии членов и секретаря экзаменационной комиссии и всех выпускников, защищавшихся в этот день.

Защищенная бакалаврская работа с вложенными в нее отзывом руководителя, рецензией, имеющимися актами внедрения результатов передаются секретарем экзаменационной комиссии в архив института для хранения.

Тексты докладов выпускников на защите бакалаврских работ уничтожаются секретарем экзаменационной комиссии после объявления оценок.

**Методические материалы, определяющие процедуры  
оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,  
при защите выпускных квалификационных (бакалаврских) работ**

«В соответствии с пунктом 16 Порядка №636 от 29.06.2015 года результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания».

Средство оценивания: защита выпускной квалификационной работы

Методика оценивания:

Оценка «Отлично» выставляется в том случае, если:

- содержание доклада соответствует направленности образовательной программы и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно, носит творческий характер, отличается определенной новизной;
- сделан обстоятельный анализ теоретических аспектов проблемы и различных подходов к ее решению;
- показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с социальной практикой, даны представляющие интерес практические рекомендации по решению проблемы;
- в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных);

– в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;

– широко представлена библиография по теме работы;

– приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;

– по своему стилистическому содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям;

– выступление студента при защите, а также ответы на вопросы и критические замечания проведены в полном объеме.

Оценка «Хорошо» выставляется в том случае, если:

– тема соответствует направленности образовательной программы, и содержание работы в целом соответствует заданию;

– работа актуальна, написана самостоятельно;

– основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне;

– теоретические положения связаны с социальной практикой, представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;

– практические рекомендации обоснованы;

– приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями бакалаврской работы;

– составлена оптимальная библиография по теме работы;

– по своему стилистическому содержанию и форме работа не в полной мере соответствует всем предъявленным требованиям;

– выступление студента при защите, а также ответы на вопросы и критические замечания проведены в полном объеме

Оценка «Удовлетворительно» выставляется в том случае, если:

– работа соответствует направленности образовательной программы, однако имеется определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;

– исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;

– нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;

– в работе не в полной мере использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;

– теоретические положения слабо увязаны с социальной практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;

– содержание приложений не освещает решения поставленных задач;

– по своему стилистическому содержанию и форме работа не соответствует всем предъявленным требованиям;

– выступление студента при защите, а также ответы на вопросы и

критические замечания проведены не в полном объеме.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется в том случае, если:

- тема работы не соответствует направленности образовательной программы, а содержание работы не соответствует теме;
- работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;
- бакалаврская работа носит компилятивный характер;
- предложения автора четко не сформулированы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Заведующему кафедрой

\_\_\_\_\_

(название кафедры)

\_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

студента

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

факультета

\_\_\_\_\_

(название факультета)

учебной группы

\_\_\_\_\_

(номер группы)

### *Заявление*

Прошу утвердить руководителем моей бакалаврской работы преподавателя

\_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

Направление подготовки:

\_\_\_\_\_

(шифр и название направления подготовки)

Профиль:

\_\_\_\_\_

(название профиля)

Тема бакалаврской работы:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись студента, дата)

**«Согласен»**

\_\_\_\_\_

(подпись, фамилия, инициалы руководителя)

**« Утверждаю «**

**Учебная нагрузка руководителя работы**

**\_\_\_\_\_ согласована.**

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы руководителя)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

(подпись, фамилия, инициалы, дата)

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Кубанский социально-экономический институт

Кафедра сервиса и туризма

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.М. Федина

### Задание

на бакалаврскую работу  
студенту

---

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

1. Тема работы \_\_\_\_\_

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_

3. Исходные данные \_\_\_\_\_ к работе

4. Содержание бакалаврской работы  
(перечень подлежащих разработке вопросов):

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

5. Перечень иллюстрированного материала, предоставляемого членам ГЭК \_\_\_\_\_

6. Консультанты по работе (с указанием относящихся к ним разделов  
(бакалаврской) работы) \_\_\_\_\_

7. Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ (подпись)

Задание принял к исполнению

Студент \_\_\_\_\_ (подпись)

**Календарный график**  
(с указанием сроков выполнения отдельных этапов написания  
бакалаврской работы)

Студент \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

| Этапы написания бакалаврской работы | Сроки выполнения |
|-------------------------------------|------------------|
|                                     |                  |
|                                     |                  |
|                                     |                  |
|                                     |                  |

**Руководитель бакалаврской  
работы:**

\_\_\_\_\_

(ученая звание, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись)

**Студент:**

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(подпись)