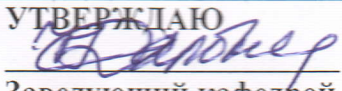


**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Кубанский социально-экономический институт»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

 СОГЛАСОВАНО Проректор по УРиКО Шишкина Н.А. «28» июня 2018	 СОГЛАСОВАНО Декан факультета предпринимательства, сервиса и туризма, канд. экон. наук, доцент Ленкова М.И. «28» июня 2018	 УТВЕРЖДАЮ Заведующий кафедрой Профессор, доктор экономических наук Долбня Н.В. «28» июня 2018
---	---	--

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,
включая программы итогового междисциплинарного экзамена и требования к
выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения,
критерии оценки результатов
сдачи итогового междисциплинарного экзамена и защиты выпускных
квалификационных работ

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 профессиональной деятельности:

организационно-управленческая,
производственно-технологическая,
сервисная

Краснодар 2018

Составители:

Федина Ирина Михайловна – канд. ист. наук, доцент ВАК

Ленкова Мария Игоревна – канд. экон. наук, доцент ВАК, доцент 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 обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 11 от «27» июня 2018 года.

Программа итоговой аттестации 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

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Минобрнауки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 22.07.2015 № 38132), Положению о проведении итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования, не имеющим государственной аккредитации – программам бакалавриата, программам специалитета.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организационно-методический раздел

1.1 Место итоговой аттестации в структуре образовательной программы

В АНОО ВО «КСЭИ» процедура итоговой аттестации по не имеющим государственной аккредитации образовательным программам проходит целиком и полностью в соответствии с требованиями, предъявляемыми к процедуре государственной итоговой аттестации, за исключением процедуры утверждения председателей экзаменационных комиссий в Департаменте высшего образования при МОН РФ (с изменениями согласно приказа МОН РФ №86 от 09 февраля 2016 г).

Итоговая аттестация (далее – ИА) является завершающим этапом в системе оценки качества освоения обучающимися образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр».

Итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Итоговая аттестация проводится Итоговыми экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта или образовательного стандарта.

1.2 Цель и задачи итоговой аттестации

Целью итоговой аттестации является оценка уровня сформированности у обучающихся компетенций, определенных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Задачами итоговой аттестации являются оценка готовности выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

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

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

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

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, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

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

1.3 Формы проведения итоговой аттестации

Итоговая аттестация включает в себя два аттестационных испытания: итоговый междисциплинарный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в целях оценки сформированности основных компетенций, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится устно.

Целью итогового междисциплинарного экзамена является оценка степени профессиональной подготовки выпускника по использованию теоретических знаний, практических навыков и умений, уровня сформированности компетенций для решения профессиональных задач на уровне, требуемом Федеральным государственным стандартом высшего образования.

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы проводится в целях оценки сформированности всех компетенций образовательной программы и представляет собой выполненную обучающимся научную работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности (проводится в форме самостоятельного написания выпускной квалификационной работы и ее публичной устной защиты).

1.4 Порядок проведения итоговой аттестации.

Трудоемкость итоговой аттестации

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

Институт утверждает составы комиссий, включая кандидатуры председателей, не позднее чем за один месяц до даты начала итоговой аттестации.

Председатель итоговой экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в институте, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

В состав итоговой экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 членов указанной комиссии. Члены итоговой экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лицами, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу вуза (иных организаций) и (или) к научным работникам вуза (иных организаций) и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя итоговой экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав итоговой экзаменационной комиссии, должна составлять не менее 50 процентов.

В качестве секретарей Итоговых экзаменационных комиссий привлекается один человек из числа преподавателей выпускающей кафедры.

Прием экзамена проводится на открытом заседании ИЭК. На заседании могут присутствовать представители ректората, администрации института, специально приглашенные представители работодателей, а также преподаватели выпускающей кафедры.

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 понятий и терминов, 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.

К началу экзамена в аудитории должны быть подготовлены:

- приказ о составе итоговой экзаменационной комиссии;
- приказ о допуске студентов к сдаче экзамена;
- программа итогового 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 *итоговый междисциплинарный экзамен* по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

1. *Начало экзамена.*

- ректор (проректор, декан) знакомит экзаменующихся и присутствующих с приказом о составе ИЭК, зачитывает его и представляет состав ИЭК персонально;
- декан факультета (заведующий выпускающей кафедрой) зачитывает приказ о допуске студентов к *сдаче итогового междисциплинарного 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 ИЭК;
- председатель ИЭК 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 экзаменуемого, дает ему возможность дать полный ответ по всем вопросам.

В некоторых случаях по инициативе председателя или членов ИЭК (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 ИЭК.

После ответа последнего студента под руководством председателя ИЭК проводится обсуждение и выставление оценок. По каждому студенту решение о выставаемой 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 итоговый междисциплинарный экзамен, приглашаются в аудиторию, где работает ЭК.

Председатель комиссии подводит итоги сдачи итогового

междисциплинарного 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 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 ИЭК по приему *итогового междисциплинарного экзамена* по направлению подготовки осуществляется в письменном отчете председателя комиссии после защиты бакалаврских работ, в котором приводятся статистические данные о количестве студентов, сдававших экзамен, уровне знаний, а также предложения по совершенствованию преподавания отдельных дисциплин.

Обучающиеся, не явившиеся на итоговый междисциплинарный 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 итоговый междисциплинарный 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 итоговую аттестацию, может повторно пройти итоговую аттестацию **не ранее чем через десять месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения итоговой аттестации**, которая не пройдена обучающимся.

Для повторного прохождения итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в Институте не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

В структуре программы бакалавриата, согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом МОН РФ №1169 от 20 октября 2015 года, Блок 3 «Государственная итоговая аттестация», в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации, указанной в перечне направлений подготовки высшего образования, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» основной профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли,

транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг», реализуемой в АНОО ВО «Кубанский социально-экономический институт», входит подготовка к сдаче и сдача итогового междисциплинарного экзамена, а также защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, так как организация включила защиту выпускной квалификационной работы в состав итоговой аттестации.

Объем Блока 3 «Государственная итоговая аттестация» составляет 9 ЗЕТ.

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 ЗЕТ, 2 недели; защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты – 6 ЗЕТ, 4 недели.

II. ПЕРЕЧЕНЬ СФОРМИРОВАННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 По окончании освоения образовательной программы, у выпускников должен сформироваться следующий перечень компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Знать: социальную значимость своей будущей профессии; исторические факты, философские проблемы Уметь: анализировать социальнозначимые проблемы и процессы; исторические факты, философские проблемы Владеть: способами реализации высокой мотивации к выполнению профессиональной деятельности; методами, способами, приёмами анализа исторических фактов, философских проблем
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать: экономические законы и теории Уметь: применять положения экономических законов и теорий на практике Владеть: методами определения экономических показателей
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: принципы логичного и аргументированного построения устной, письменной, научной, публичной речи Уметь: создавать и редактировать тексты профессионального назначения Владеть: методами анализа логики рассуждений и высказываний

ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: преимущества коллективной и индивидуальной работы, необходимость проявления организованности, трудолюбия, исполнительской дисциплины Уметь: работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативным, толерантным и честным Владеть: спектром возможностей работать в команде и самостоятельно
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: основные способы, формы и методы самоорганизации и самообразования, повышения квалификации и профессионального мастерства, рассматривая это как основополагающие требования для продолжения профессиональной деятельности Уметь: выбирать необходимые формы и методы самоорганизации и самообразованию, находить и использовать для этого имеющиеся возможности Владеть: навыками использования различных форм, методов и способов самоорганизации и самообразования
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: действующее законодательство и требования нормативных документов Уметь: пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности; Владеть: методиками, предлагаемыми в нормативных документах
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Знать: правила ведения здорового образа жизни, методы и средства физической культуры для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья, поддержания должного уровня физической подготовленности, необходимого для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности; Уметь: применять методы и средства физической культуры для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья, поддержания должного уровня

		физической подготовленности, необходимого для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности; Владеть: использования методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
ОК-8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать: правила ведения здорового образа жизни, методы и средства физической культуры для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья, поддержания должного уровня физической подготовленности, необходимого для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности; Уметь: применять методы и средства физической культуры для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья, поддержания должного уровня физической подготовленности, необходимого для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности; Владеть: навыками использования методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
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	Знать: закономерности формирования информации Уметь: работать с компьютером как со средством управления информацией Владеть: основными методами и средствами получения, хранения, переработки информации

ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах Уметь: применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах, анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений Владеть: методами и приемами развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов в различных сферах, методами изучения и управления потребительским спросом, методиками и способами организации процесса предоставления услуги потребителю
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: особенности сервисной деятельности с учетом требований потребителя Уметь: уметь объяснять особенности сервисной деятельности в различных сферах, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей в сфере обслуживания Владеть: методами анализа особенностей сервисной деятельности и развитие региона, выбирать ресурсы и средства, учитывая требования потребителя
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать: правила и нормы организации работы контактной зоны предприятий сервиса Уметь: анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе оценки использования материальных, технических, информационных ресурсов Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной	Знать: основные принципы планирования деятельности предприятия сервиса; методы оценки конъюнктуры рынка и спроса

	деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	потребителей; основные направления современной социальной политики; методы планирования основных результатов производственно-хозяйственной предприятий сервиса Уметь: оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса; планировать деятельность с учетом рынка и социальной политики государства; разрабатывать предложения по совершенствованию организационной системы с целью адаптации ее к изменению конъюнктуры рынка и спроса Владеть: навыками оценки и диагностики рыночной ситуации; способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; методами и приемами принятия обоснованных управленческих решений на предприятии сервиса с учетом изменений конъюнктуры рынка, спроса потребителей, социальной политики государства
ПК-6	Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знать: современные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг; Уметь: анализировать современные технологические процессы в предоставлении услуг; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятиях сервиса по оказанию основных, дополнительных и сопутствующих услуг Владеть: навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя
ПК-7	Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями	Знать: основные процессы разработки предоставления услуг Уметь: использовать современные информационные и коммуникационные технологии и

	потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	осуществлять на их основе разработку процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов Владеть: навыками применения новейших информационных и коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса в соответствии с требованиями потребителя
ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: понятие и основные задачи диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; особенности и основные тенденции развития сервисной деятельности в современных условиях Уметь: оценивать влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций на функционирование предприятий сферы сервиса Владеть: методами и приемами этнокультурной, исторической и религиозной диверсификации сервисной деятельности; навыками общения и ведения дискуссии с учетом этнокультурных, национальных и конфессиональных особенностей; способами совершенствования сервисного обслуживания с учетом национальной и региональной специфики
ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Уметь: выделять главные психологические особенности потребителя и находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов Владеть: методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности
ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики	Знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные элементы

	объектов сервиса	экспертизы качества объектов сервисных услуг Уметь: применять принципы, методы и средства экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса; проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса и предприятий сервиса; оформлять экспертную и диагностическую документацию Владеть: навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами диагностики и (или) экспертизы объектов сервиса
ПК-11	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: теоретические основы и коммуникативные техники общения с потребителями сервисного продукта и технологии делового общения в сервисе Уметь: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия индустрии сервиса и потребителей (клиентов) Владеть: методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
ПК-12	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг Уметь: исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса Владеть: методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и социально-психологическим потребностям клиентов; навыками контроля качества сервисных услуг и параметров технологических процессов
ПKN-1	Способность использовать в профессиональной	Знать: современные технические средства и информационные

	деятельности для решения задач современные технические средства и информационные технологии	технологии Уметь: использовать в профессиональной деятельности современные технические средства и информационные технологии Владеть: навыками использования современных технических средств и информационных технологий в профессиональной деятельности для решения задач
ПКН-2	Способность в построении, оформлении и составлении документов в организации сервиса по системам документации в соответствии с профессионально-коммуникативными задачами	Знать: методику построения, оформления и составления документов в организации сервиса Уметь: использовать методику построения, оформления и составления документов в организации сервиса по системам документации в соответствии с профессионально-коммуникативными задачами Владеть: навыками построения, оформления и составления документов в организации сервиса по системам документации в соответствии с профессионально-коммуникативными задачами
ПКН-3	Осуществление поиска в различных источниках и использование информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития	Знать: современное состояние профессиональных задач, профессионального и личностного развития Уметь: осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Владеть: навыками поиска в различных источниках и использование информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития

2.2 Виды работы при реализации программы ИА в совокупности с результатами освоения образовательной программы

Вид работы	Компетенция
Подготовка к итоговому междисциплинарному экзамену	ОПК-1; ПК-6; ПК-8; ПК-11; ПКН-1; ПКН-3
Сдача итогового междисциплинарного экзамена	ПК-1; ПК-2; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12
Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОПК-1; ПК-2; ПК-9; ПК-12; ПКН-2; ПКН-3
Процедура защиты выпускной квалификационной работы	ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-7; ПК-9; ПК-10

III. СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

3.1. Итоговый междисциплинарный экзамен

Требования к проведению итогового междисциплинарного экзамена определяются Положением о проведении по не имеющим государственной аккредитации образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в автономной некоммерческой образовательной организаций высшего образования «Кубанский социально-экономический институт».

Перечень материалов для проведения итогового междисциплинарного экзамена: перечень вопросов (заданий) выносимых на экзамен, с указанием контролируемых в рамках заданий компетенций приведены в приложении 3 «Типовые контрольные задания и иные материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы для итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг» к настоящей программе итоговой аттестации.

Содержание итогового междисциплинарного экзамена, проводимого в устной форме по дисциплинам: «Технология и организация деятельности предприятия питания», «Сервис в торговле», «Транспортный сервис», «Технология и организация гостиничного хозяйства», «Организация и технология санаторно-курортных услуг», материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы, рекомендации обучающимся по подготовке к итоговому междисциплинарному экзамену, перечень рекомендуемой литературы определяются программой итогового междисциплинарного экзамена, являющейся приложением 1 к настоящей программе итоговой аттестации.

3.2 Выпускная квалификационная работа

Содержание и порядок выполнения и защиты выпускной квалификационной работы определяются Требованиями к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг», которые являются приложением 2 к настоящей программе итоговой аттестации.

3.3 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

По результатам проведения аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Порядок подачи и рассмотрения апелляций прописан в ЛНА «Порядок и форма проведения итоговой аттестации по не имеющим государственной аккредитации образовательным программам в автономной некоммерческой образовательной организаций высшего образования «Кубанский социально-экономический институт», утвержденным на заседании Ученого Совета (протокол №6 от 12.04.18).

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения итогового аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами итогового экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итогового аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь итоговой экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания итоговой экзаменационной комиссии, заключение председателя итоговой экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении итогового аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению итогового экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель итоговой экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения итогового аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итогового аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат итогового аттестационного испытания;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения итогового аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат итогового аттестационного испытания.

В случае, указанном в абзаце третьем настоящего пункта, результат проведения итогового аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в итоговую экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти итоговое аттестационное испытание в сроки, установленные образовательной организацией.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами итогового экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата итогового экзамена;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата итогового экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в итоговую экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата итогового экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение итогового аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в институте в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение итогового аттестационного испытания не принимается.

- Приложения:
1. Программа итогового междисциплинарного экзамена по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»: организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная деятельность, на 15 л. в 1 экз.
 2. Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»: организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная деятельность, на 26 л. в 1 экз.
 3. Фонд оценочных средств для итоговой аттестации по программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»: организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная деятельность, на 17 л. в 1 экз.
 4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»: организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная деятельность, на 3 л. в 1 экз.
 5. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность:

«Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»: организационно-управленческая, производственно-технологическая, сервисная деятельность, на 1 л. в 1 экз.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Кубанский социально-экономический институт»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

ПРОГРАММА ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА

По дисциплинам «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания», «Сервис в торговле», «Транспортный сервис», «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства», «Организация и технология санаторно-курортных услуг»
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

Краснодар 2018

Программа итогового экзамена является приложением 1 к программе итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

Составитель:

Федина Ирина Михайловна – канд. ист. наук, доцент ВАК

Ленкова Мария Игоревна – канд. экон. наук, доцент ВАК, доцент 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 обсуждена и утверждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 11 от «27» июня 2018 года.

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Минобрнауки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 22.07.2015 № 38132), Положению о проведении итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования, не имеющим государственной аккредитации – программам бакалавриата, программам специалитета.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Итоговый экзамен проводится итоговой экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

К итоговому экзамену допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

Обучающийся, допущенный к итоговому экзамену, должен:

Знать:

- правила и нормы организации работы контактной зоны предприятий сервиса;
- основные принципы планирования деятельности предприятия сервиса; методы оценки конъюнктуры рынка и спроса потребителей;
- основные направления современной социальной политики;
- методы планирования основных результатов производственно-хозяйственной предприятий сервиса;
- современные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг;
- основные процессы разработки предоставления услуг;
- понятие и основные задачи диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- особенности и основные тенденции развития сервисной деятельности в современных условиях;
- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- основные элементы экспертизы качества объектов сервисных услуг;
- теоретические основы и коммуникативные техники общения с потребителями сервисного продукта и технологии делового общения в сервисе;
- методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг.

Уметь:

- анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе оценки использования материальных, технических, информационных ресурсов;
- оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса; планировать деятельность с учетом рынка и социальной политики государства;
- разрабатывать предложения по совершенствованию организационной системы с целью адаптации ее к изменению конъюнктуры рынка и спроса;
- анализировать современные технологические процессы в предоставлении услуг; организовывать, регламентировать и контролировать процессы об-

служивания на предприятиях сервиса по оказанию основных, дополнительных и сопутствующих услуг;

- использовать современные информационные и коммуникационные технологии и осуществлять на их основе разработку процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов;

- оценивать влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций на функционирование предприятий сферы сервиса;

- выделять главные психологические особенности потребителя и находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

- применять принципы, методы и средства экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;

- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса и предприятий сервиса;

- оформлять экспертную и диагностическую документацию;

- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия индустрии сервиса и потребителей (клиентов);

- исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности;

- осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса.

Владеть:

- навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя;

- навыками оценки и диагностики рыночной ситуации; способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

- методами и приемами принятия обоснованных управленческих решений на предприятии сервиса с учетом изменений конъюнктуры рынка, спроса потребителей, социальной политики государства;

- навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя;

- навыками применения новейших информационных и коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса в соответствии с требованиями потребителя;

- методами и приемами этнокультурной, исторической и религиозной диверсификации сервисной деятельности;

- навыками общения и ведения дискуссии с учетом этнокультурных, национальных и конфессиональных особенностей;

- способами совершенствования сервисного обслуживания с учетом национальной и региональной специфики;

- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

- навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- методами диагностики и (или) экспертизы объектов сервиса;
- методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и социально-психологическим потребностям клиентов;
- навыками контроля качества сервисных услуг и параметров технологических процессов.

Итоговый экзамен является междисциплинарным и включает теоретические вопросы по дисциплинам «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания», «Сервис в торговле», «Транспортный сервис», «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства» и «Организация и технология санаторно-курортных услуг».

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

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ИТОГОВЫЙ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ЭКЗАМЕН ПО НАПРАВЛЕННОСТИ

Вопросы по дисциплине «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания»

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

Вопросы по дисциплине «Сервис в торговле»

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.

Вопросы по дисциплине «Транспортный сервис»

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

Вопросы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства»

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.

Вопросы по дисциплине «Организация и технология санаторно-курортных услуг»

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.

РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ИТОГОВОМУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ЭКЗАМЕНУ

На итоговом междисциплинарном экзамене студент должен показать не только знание нормативного материала, но и основных положений в сфере сервиса. В связи с этим студентам рекомендуется при подготовке к итоговому междисциплинарному экзамену изучить не только учебную литературу, но и монографии, научные статьи, где затрагиваются основные проблемы выносимых на экзамен дисциплин. На итоговом междисциплинарном экзамене студенты должны показать, насколько ими выработаны навыки практической работы, что связано с изучением материалов по организации и технологии туристских, экскурсионных, выставочных и анимационных услуг.

С учетом требований, предъявляемых к уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг» и объема материала, студенты должны в полной мере использовать все время для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену. Необходимым условием успешной подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену является посещение студентами обзорных лекций, на которых освещаются основные вопросы, выносимые на итоговый междисциплинарный экзамен. Студентам рекомендуется не ограничиваться изучением какого-то одного учебника, а изучить все рекомендуемые кафедрой сервиса и туризма учебники и учебные пособия, а также конспекты лекций.

Подготовка к экзамену может осуществляться по основным вопросам организации и технологии туристских, экскурсионных, выставочных и анимаци-

онных услуг. В процессе изучения конкретных вопросов студентам рекомендуется составлять краткие конспекты в пределах 7-10 предложений, включающие в себя наиболее важные положения. Это будет способствовать использованию, наряду с мыслительным процессом, визуальных способностей к освоению материала. Кроме того, в день сдачи экзамена на основании таких конспектов можно будет в течение одного часа повторить весь необходимый курс.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ

Дисциплина «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания»

Основная литература

1. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>
2. Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания / Васюкова А.Т. - М.: Дашков и К, 2018. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430289>
3. Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
4. Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/ Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
5. Кащенко В.Ф. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие / В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 416 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=128060>
6. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=752579>
7. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 248 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430602>

Дополнительная литература

1. Лалаян Е. Управление рестораном: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управление пер / Милл Р.К., Лалаян Е., - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 535 с.: 70x100 1/16. - (Зарубежный учебник) ISBN 978-5-238-01589-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/883747>

2. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882505>

3. Гайворонский К.Я. Охрана труда в общественном питании и торговле: Учебное пособие / Гайворонский К.Я. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 128 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502557>

Дисциплина «Сервис в торговле»

Основная литература

1. Меркулова Т.А. Сервис в торговле: Учебное пособие / Меркулова Т.А. - Краснодар.:КСЭИ, 2014. - 112 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=929201>

2. Памбухчиянц В.К. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле) / Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К., Памбухчиянц О.В., - 12-е изд., перераб и доп. - М.:Дашков и К, 2018. - 456 с.: ISBN 978-5-394-02471-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/513880>

3. Шальнова, О.А. Технологии формирования потребительской лояльности в розничной торговле [Электронный ресурс] : Монография / О. А. Шальнова, М. В. Зинцова, Н. В. Ребрикова; под ред. Шальной О. А. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 107 с. - ISBN 978-5-394-02438-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514302>

4. Гайворонский К.Я. Охрана труда в общественном питании и торговле: Учебное пособие / Гайворонский К.Я. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 128 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502557>

5. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учебник / О.В. Чкалова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=424923>

Дополнительная литература

1. Иванов Г.Г. Рекламная деятельность в торговле: Учебник / В.Н. Хапенков, Г.Г. Иванов, Д.В. Федюнин. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=371157>

2. Иванов Г.Г. Франчайзинг в торговле: Учебное пособие / Г.Г. Иванов, Е.С. Холин. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 104 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411245>

3. Сервис Plus, 2014, Том 8. №2-М.:РГУТиС,2014.-108 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/472765>

4. Шредер К.Л. Специализированный магазин: Как построить прибыльный бизнес в розничной торговле / Шредер К.Л., - 2-е изд. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 432 с.: ISBN 978-5-9614-1028-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/923990>

Дисциплина «Транспортный сервис»

Основная литература

1. Артемов А.Ю. Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок: Учебное пособие / Артемов А.Ю., Белокуров В.П., Зеликов В.А. - Воронеж:ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 153 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/854743>

2. Железнодорожный транспорт, 2013, №11-М.: РЖД,2013.-80 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/453666>

3. Елисеев Б. П. Воздушные перевозки (законодательство, комментарии, судебная практика) [Электронный ресурс] / Б. П. Елисеев. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 424 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/511982>

4. Кудачкин Н. И. Технология и организация перевозок, управление транспортным процессом [Электронный ресурс] : Учеб. пос. / Н. И. Кудачкин. - 2-е изд. - М. : МГАВТ, 2010. - 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/403373>

5. Логинова Н.А. Планирование на предприятии транспорта: Учебное пособие / Н.А. Логинова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=356838>

6. Милославская С. В. Транспортные системы и технологии перевозок [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С. В. Милославская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Альтаир-МГАВТ, 2013. - 200 с. - ISBN 978-5-905637-01-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/447720>

7. Туревский И.С. Автомобильные перевозки : учеб. пособие / И.С. Туревский. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 223 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=912519>

8. Пазойский Ю.О. Организация пригородных железнодорожных перевозок: Учебное пособие / Под ред. Пазойский Ю.О. - М.:УМЦ ЖДТ, 2015. - 270 с.: 60x84 1/16. - (Высшее образование) (Обложка) ISBN 978-5-89035-816-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/701919>

9. Ханин М. С. Международные транспортные организации [Электронный ресурс] / М. С. Ханин. - М.: ТрансЛит, 2008. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=401613>

10. Шепелин Г. И. Управление качеством работ и услуг на водном транспорте [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Г. И. Шепелин. - М.: МГАВТ, 2009. - 103 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/402649>

Дополнительная литература

1. Първанов Х. Организация предпринимательской деятельности на транспорте: Учебное пособие / Н.А.Логинова, Х.Първанов. -М.:НИЦ Инфра-М, 2013. - 262 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=356840>
2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>
3. Мельченко, В. Е. География экономических связей и транспорта [Электронный ресурс] : Учебное пособие. Тексты лекций по дисциплине «География экономических связей и транспорта» / В. Е. Мельченко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : МГАВТ, 2012. - 258 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420722>
4. Амелин В. С. Краткая энциклопедия водного транспорта [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В. С. Амелин. - М.: МГАВТ, 2004. - 105 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/403155>

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства»

Основная литература

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>
2. Латынова С.В. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>
3. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>
4. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133>

5. Сухов Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: Учебник / Сухов Р.И. - Рн/Д:Южный федеральный университет, 2016. - 196 с.: ISBN 978-5-9275-2191-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991917>

6. Ушаков Р.Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.- <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>

Дополнительная литература

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие / Н.А. Вотинцева. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 299 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968935>

2. Модаева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406086>

3. Михайлова К.Ю. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=976633>

4. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 136 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762989>

5. Шатрова А.П. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / Чаплина А.Н., Герасимова Е.А., Шатрова А.П. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>

Дисциплина «Организация и технология санаторно-курортных услуг»

Основная литература

1. Ашкинадзе Я.А. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 174 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544273>

2. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело / Барчуков И.С. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 303 с.-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882550>

3. Киселева А.А. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма: Монография/Ветитнев А.М., Киселева А.А.,

Конторских А.Л. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=540987>

Дополнительная литература

1. Задорожная А.Н. 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.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544269>

2. Михайленко А.В. Кавказские Минеральные Воды в вопросах и ответах [Электронный ресурс] / сост. А.В. Трухачев, А.П. Джангиров, А.В. Михайленко и др.; под общ. ред. А.В. Трухачева В.И. Михайленко. – Ставрополь: АГРУС, 2013. – 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/514189>

3. Оргина Е.В. Управление рынком детского оздоровительного туризма: Монография / Ветитнев А. М., Оргина Е. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 138 с. – режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544253>

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Кубанский социально-экономический институт»
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы

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

Краснодар 2018

Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы являются приложением 2 к программе итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки направление подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки направление подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Федина Ирина Михайловна – канд. ист. наук, доцент ВАК

Ленкова Мария Игоревна – канд. экон. наук, доцент ВАК, доцент кафедры сервиса и туризма

В настоящих Требованиях отражены вид выпускной квалификационной работы, требования к ней, порядок ее выполнения (в соответствии с п.13 Порядка № 636 от 29.02.2015г).

Требования к подготовке и оформлению выпускной квалификационной работы обсуждены и утверждены на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 11 от «27» июня 2018 года.

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Минобрнауки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 22.07.2015 № 38132), Положениям о проверке на предмет заимствований в процедуре подготовки и допуска к защите ВКР и размещении ВКР в электронной библиотечной системе и Положению о проведении итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования, не имеющим государственной аккредитации – программам бакалавриата, программам специалитета.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Основные положения

Выпускная квалификационная работа - (бакалаврская работа) – самая большая по объему самостоятельная и завершающая работа студента. В ней студент должен проявить способность к творческому поиску, научным разработкам. На основе полученных теоретических знаний показать умение анализировать сформулированную проблему в области учетно-аналитической деятельности хозяйствующих субъектов, выявить научные подходы и разработать экономические и организационные рекомендации по ее решению.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) бакалавра является одним из видов итоговой аттестации студента бакалавриата. Она определяет уровень его теоретической и практической подготовки, готовность к профессиональной деятельности.

Программа ИА составляет 9 ЗЕТ и включает в себя подготовку к сдаче и сдачу итогового междисциплинарного экзамена (3 ЗЕТ) и подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (6 ЗЕТ).

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 - (бакалаврская работа) – представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Защита Выпускной квалификационной работы – (бакалаврской работы) – является вторым (после сдачи итогового междисциплинарного экзамена) итоговым аттестационным испытанием. В совокупности успешное прохождение этих испытаний выступает основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании образца, установленного образовательной организацией.

Выпускная квалификационная работа является внедрением разработанных дипломантом предложений в практику деятельности организации (предприятий) различных отраслей национального хозяйства.

Образовательная цель бакалаврской работы заключается в том, что студент обязан в ней проявить способность к самостоятельной работе с информационным материалом, полученным на объекте исследования, источниками учебной и специальной литературы. При этом студент должен умело использовать теоретические знания, полученные в институте, в том числе оперировать категориями специальных дисциплин (экономическая теория, экономика предприятия, менеджмент, маркетинг и др.) и комплексом гуманитарных знаний,

обеспечивающих ведущему специалисту возможность абстрактного мышления, а также реально оценивать любую социальную, политическую, экономическую и хозяйственную ситуацию.

Выпускная квалификационная работа - (бакалаврская работа)- может быть развитием темы, по которой ранее выполнялась курсовая работа, и включать в себя ранее осуществленное реферирование. Технологически она строится по полной программе проведения исследования небольшой, доступной, конкретной проблемы.

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.

Обучающийся допускается к защите при наличии в выпускной квалификационной работе 50 процентов оригинального текста.

Обучающимся заполняется и подписывается заявление в установленной форме (см. Приложение Г), которым подтверждается факт отсутствия в письменной работе заимствований из печатных и электронных источников третьих лиц, не подкрепленных соответствующими ссылками, и информированность обучающегося о возможных санкциях в случае обнаружения плагиата. Непредставление обучающимся заявления автоматически влечет за собой отказ в допуске письменной работы к защите.

Обучающийся обязан не производить в работе изменения, направленные на обход алгоритмов проверки системы (замена отдельных букв кириллического алфавита на буквы латинского алфавита, использование невидимых символов и другое). Не допускается к защите письменная работа, измененная с целью обхода алгоритмов проверки системы.

После проверки письменной работы на плагиат решение о ее допуске к защите принимается научным руководителем.

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 предпринимательства организации или организации.

Примерная тематика бакалаврских работ для направленности
«Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг предприятиями 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. Развитие рынка СПА-услуг в условиях городской среды (на примере...).
6. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации социально-культурного сервиса (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности услуг организации социально-культурного сервиса предприятия (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...).

26. Анализ конкурентоспособности предприятия сферы услуг (на примере...).
27. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности организации гостиничного сервиса (на примере...).
28. Разработка и внедрение мероприятий по повышению качества предоставляемых сервисных услуг (на примере...).
29. Разработка мероприятий по продвижению спортивно-оздоровительных услуг(на примере...).
30. Пути повышения эффективности работы службы приема и размещения гостиницы (на примере...).
31. Совершенствование агротуристических услуг в сервисной деятельности как одно из приоритетных направлений социально-экономического развития Краснодарского края (на примере...).
32. Совершенствование информационных и коммуникационных уровней культуры в сфере сервиса (на примере...).
33. Разработка и внедрение анимационных программ как оптимизация социально-культурного сервиса в организации (на примере...).
34. Совершенствование логистического сервиса транспортно- экспеди-торской организации (на примере...).
35. Совершенствование обслуживания в ресторанах быстрого питания (на примере...).
36. Разработка предложений по обеспечению качественного обслуживания в гостинице (на примере гостиницы...).
37. Разработка квест-проектов инновационной формы организации досуга в сервисной деятельности (на примере...).
38. Разработка мероприятий повышения эффективности деятельности предприятий питания (на примере...).
39. Разработка мероприятий по повышению эффективности сервисных услуг торговых сетей (на примере...).
40. Совершенствование бизнес-процессов организации общественного питания (на примере...).
41. Совершенствование деятельности организации общественного питания на основе клиентоориентированного подхода (на примере...).
42. Пути повышения конкурентоспособности предприятия сферы сервиса (на примере...).
43. Формирование гастрономических программ с использованием кубанского колорита (на примере...).
44. Управление лояльностью клиентов предприятия общественного питания посредством совершенствования системы анимационных услуг(на примере...).
45. Совершенствование анимационного сервиса в оздоровительных комплексах (на примере ...).
46. Разработка рекомендаций по продвижению услуг в малых средствах размещения (на примере...).

47. Оценка удовлетворенности деятельностью сотрудников организации сферы услуг как фактор роста их мотивации и эффективности труда (на примере...).

48. Анализ маркетинговой деятельности организации (на примере...)
Разработка комплекса маркетинга реализации нового товара организации (на примере...).

49. Проблемы организации рекламной деятельности на предприятия гостиничного комплекса (на примере...).

50. Проблемы управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг.

51. Пути создания новых видов услуг турагентских фирм на современном рынке (на примере...).

52. Разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере...).

53. Совершенствование экскурсионных услуг (на примере...).

54. Совершенствование финансового планирования деятельности предприятий СКС (на примере...).

55. Развитие организаций индустрии развлечений в современных социально-экономических условиях.

56. Основные критерии оценки эффективности предпринимательской деятельности на предприятиях сервиса.

57. Условия эффективного функционирования сервисного предприятия.

58. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере гостиничного сервиса.

59. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере туристского сервиса.

60. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере ресторанного бизнеса.

61. Внутрифирменный маркетинг как фактор повышения уровня обслуживания в сервисных организациях (на примере...).

62. Совершенствование бизнес-процессов сервисной организации (на примере...).

63. Совершенствование управления персоналом сервисной организации (на примере...).

64. Совершенствование деятельности сервисной организации на основе клиентоориентированного подхода (на примере...).

65. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации (на примере...).

66. Совершенствование процесса ценообразования как одного из базовых компонентов маркетинга сервисной организации (на примере...).

67. Совершенствование технологических аспектов реализации модели по подготовке аниматоров активных программ отдыха (на примере...).

68. Совершенствование мероприятий по организации учебно-ознакомительных практик со студентами факультета ПСТ по направлению «Сервис» (на примере ...).

69.Проектирование активных летних программ отдыха для корпоративных клиентов (на примере...).

70.Проектирование активных зимних программ отдыха для корпоративных клиентов (на примере...).

Этапы выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Выполнение бакалаврской работы включает следующие этапы:

1. Выбор объекта (организации, 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. Подготовка доклада, иллюстрационного материала (презентации).
15. Предварительная защита работы на кафедре.
16. Оформление отзыва руководителя.
17. Оформление рецензии на выполненную бакалаврскую работу.
18. Проверка работы на антиплагиат.
19. Проведение нормоконтроля.
20. Защита бакалаврской работы на заседании итоговой экзаменационной комиссии.

Требования к структуре выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Общие положения

Бакалаврская работа должна включать следующие элементы:

1. Титульный лист - 1 лист.
2. Задание и календарный график выполнения бакалаврской работы (Приложения Б, В): 1 лист.
3. Реферат - 2 листа.
4. Содержание бакалаврской работы - 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. 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 специальности/направления подготовки;
- название направленности;
- 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 индивидуального задания на выполнение бакалаврской работы

Разработка и оформление бланка индивидуального задания на выполнение бакалаврской работы (Приложения Б) проходит на первом этапе ее выполнения под строгим контролем научного руководителя. Далее студент работает в соответствии с полученным индивидуальным заданием.

Страницы бланка индивидуального 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.

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.

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.

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... (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 (рекомендации) по совершенствованию... (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 индивидуальным 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.

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 - (бакалаврской)- работы и руководителя

Каждый выпускник института выполняет свою - скую 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 индивидуальных заданий на выполнение бакалаврских работ

Индивидуальное задание выпускнику на выполнение бакалаврской работы по утвержденной приказом ректора теме бакалаврской работы выдает назначенный приказом ректора руководитель бакалаврской работы. Срок выдачи заданий: до 1 декабря (для бакалавриата), текущего учебного года.

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 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 индивидуального 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 индивидуальному 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;

- 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».

Обучающийся допускается к защите при наличии в выпускной квалификационной работе 50 процентов оригинального текста.

После проверки письменной работы на плагиат решение о ее допуске к защите принимается научным руководителем.

Проведение предзащиты выпускной квалификационной (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 кафедрой. 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.

Оформление рецензии на выполненную бакалаврскую работу

Рецензия оформляется рецензентом с обязательной дифференцированной оценкой выполненной бакалаврской работы. Рецензентами могут быть руководители и специалисты внешних организаций и профессорско-преподавательский состав других высших учебных заведений г. Краснодара. Срок оформления рецензии: за неделю до начала защит бакалаврских работ.

Результаты научных исследований могут быть внедрены на исследуемом предприятии, что должно быть подтверждено актом внедрения, это повышает значимость и качество бакалаврской работы.

Проведение нормоконтроля

Нормоконтроль предназначен для внутривузовского контроля качества выполненных бакалаврских работ, проводится заведующим выпускающей кафедрой и заключается в следующем:

а) проверка индивидуального 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 индивидуальному 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 прове-

денных 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 итоговая 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 итоговой аттестационной комиссии по направлению подготовки.

За 7 дней до проведения защиты выпускник обязан сдать секретарю экзаменационной комиссии по защите бакалаврских работ на кафедру следующий комплект материалов к защите:

1. Выполненную бакалаврскую работу после проведения нормоконтроля.
2. Отзыв руководителя бакалаврской работы.
3. Рецензию на бакалаврскую работу.
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.

6. Перечень научных публикаций по теме бакалаврской работы.

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 индивидуального 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 индивидуальному заданию на выполнение бакалаврской работы;

- объем работы, т.е. количество листов разделов и подразделов работы, по индивидуальному 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».

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.

Выпускник представляет секретарю экзаменационной комиссии текст своего доклада на защите. На этом защита выпускником бакалаврской работы заканчивается.

По окончании защиты всех выпускников по расписанию дня защиты бакалаврских работ проводится заседание экзаменационной комиссии для определения итоговых оценок выпускников по защите бакалаврских работ.

На заседании экзаменационной комиссии присутствуют только председатель итоговой 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, приложением к протоколу защиты, 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.

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)

Направленность:

(название направленности)

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 _____

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ 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): _____

5. Перечень иллюстрированного материала, предоставляемого членам ИЭК

6. Консультанты по работе (с указанием относящихся к ним разделов
(бакалаврской работы) _____

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель _____ (подпись)

Задание принял к исполнению

студент _____ (подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

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)

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Заявление о самостоятельном характере работы

Я, _____,
студент(ка) _____ курса направления / специальности _____
_____ направленность _____
Форма обучения _____.

Заявляю, что в моей ВКР на тему: «_____»

_____,
представленной для публичной защиты, не содержится элементов плагиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее письменных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлен(а) с действующим в институте «Положением о проверке на предмет заимствований в процедуре подготовки и допуска к защите ВКР и размещение ВКР в электронной библиотечной системе», согласно которому обнаружение плагиата является основанием для недопуска письменной работы к защите и применения дисциплинарных мер вплоть до отчисления из вуза.

«_____» _____ 20____ г. _____ / _____ /

Фонд оценочных средств для итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация (степень) выпускника «Бакалавр». Направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

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

В процессе проведения итоговой аттестации определяется уровень сформированности у обучающихся следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Дисциплины
1.	ОК-8	Безопасность жизнедеятельности
2.	ОК-1	История
3.	ОК-1	Философия
4.	ОК-7	Физическая культура и спорт
5.	ОК-3	Иностранный язык
6.	ОК-2	Экономика
7.	ОК-6	Правоведение
8.	ОК-3	Основы речевой коммуникации
9.	ОК-4 ОК-5	Психология и педагогика
10.	ОК-4 ОК-5	Культурология
11.	ОПК-1	Информационные технологии в профессиональной деятельности
12.	ОПК-2 ОПК-3	Сервисная деятельность
13.	ОК-2 ОПК-3	Экономика и основы предпринимательской деятельности в социально-культурном сервисе
14.	ПК-8	История сервиса
15.	ПК-8	География сервиса
16.	ПК-2	Экономика социально-культурной сферы
17.	ПК-2	Маркетинг в сервисе
18.	ПК-9	Сервисология
19.	ПК-11	Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе
20.	ПК-6 ПК-12	Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг
21.	ПК-7 ПК-11	Организация и технология анимационных услуг
22.	ПК-1 ПК-6 ПК-11	Организация и технология деятельности предприятий общественного питания
23.	ПК-2 ПК-11	Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства

24.	ПК-2	Менеджмент в сервисе
25.	ПК-10 ПК-12	Стандартизация, сертификация и лицензирование в индустрии сервиса
26.	ОК-7	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
27.	ПК-6	Транспортный сервис
28.	ПК-6	<i>Основы менеджмента</i>
29.	ПК-11 ПК-9	Организация и технология санаторно-курортных услуг
30.	ПК-11 ПК-9	<i>Основы медицины</i>
31.	ПК-6 ПК-11	Сервисный практикум
32.	ПК-6 ПК-11	<i>Психодиагностика</i>
33.	ПК-2	Сервис в торговле
34.	ПК-2	<i>Стратегический маркетинг</i>
35.	ПК-7 ПК-11	Организация и технология экскурсионных и выставочных работ
36.	ПК-7 ПК-11	<i>Экскурсионное дело</i>
37.	ПКН - 2	Документационное обеспечение в сервисе
38.	ПКН - 2	Риторика в СКСТ
39.	ПК-8 ПКН-1 ПКН-3	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности
40.	ПК-6 ПК-11	Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
41.	ПК-1 ПК-2 ПК-7 ПКН-1 ПКН-2	Производственная практика
42.	ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПКН-1 ПКН - 2 ПКН-3	Производственная практика: преддипломная
43.	ПК-1 ПК-2 ПК-6	Подготовка к сдаче и сдача итогового экзамена

	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-10 ПК-11 ПК-12	
44.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПКН-1 ПКН - 2 ПКН-3	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания.

Степень сформированности компетенции у обучающихся определяется по следующей шкале оценивания: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно).

В качестве показателей оценивания используются:

уровень знаний;

способность использовать научную терминологию;

полнота освоения основной и дополнительной литературы;

умение ориентироваться в теориях, концепциях;

Критерии соотнесения показателей оценивания конкретному значению шкалы оценивания приведены в пункте 4.

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

3.1 Контрольные задания при подготовке и проведении ИА:

Вид работы	Компетенция
Подготовка к итоговому междисциплинарному экзамену	ОПК-1; ПК-6; ПК-8; ПК-11; ПКН-1; ПКН-3
Сдача итогового междисциплинарного экзамена	ПК-1; ПК-2; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12
Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОПК-1; ПК-2; ПК-9; ПК-12; ПКН-2; ПКН-3
Процедура защиты выпускной квалификационной работы	ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-7; ПК-9; ПК-10

3.2 Задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

Итоговый междисциплинарный экзамен

3.3. Перечень вопросов, выносимых на итоговый экзамен (с указанием соответствующих им контролируемых компетенций).

3.3.1. Вопросы по дисциплине «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания»

1. Виды питания. Основные способы предоставления услуги питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
2. Общая характеристика процесса обслуживания. Правила оказания услуг питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
3. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия общественного питания, обслуживаемого контингента. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
5. Виды приемов и банкетов. Особенности их проведения и обслуживания. Современный этикет и деловой протокол. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
6. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
7. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
8. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.

9. Методы изучения потребительского спроса в общественном питании. Роль коммерческих служб предприятий общественного питания в изучении спроса. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
10. Инновации услуг на предприятиях питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
11. Менеджмент качества услуг в общественном питании. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
12. Организация труда персонала в сфере общественного питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
13. Характеристика торговых помещений предприятий общественного питания. Столовые посуда, приборы и белье. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
14. Организация обслуживания иностранных туристов. ПК-1; ПК-6; ПК-11.
15. Системы безопасности как важный элемент сервиса на предприятиях массового питания. ПК-1; ПК-6; ПК-11.

3.3.2. Вопросы по дисциплине «Сервис в торговле»

1. Опыт практической деятельности розничных магазинов и оптовых баз в области сервиса в торговле. ПК-2.
2. Работа с клиентами. Постоянные клиенты. Диагностика и мониторинг ситуаций постоянных клиентов. ПК-2.
3. Технология завоевания клиентской лояльности. ПК-2.
4. Выкладка товаров. Основные принципы и правила коммерческого показа товаров. ПК-2.
5. Мерчендайзинг как метод стимулирования сбыта в рознице и как достижение оптимального представления товара на полке. ПК-2.
6. Стандарты и виды мерчендайзинга. ПК-2.
7. Планировка торгового зала. Разработка торгового оборудования и дополнительных мест продаж. ПК-2.
8. Система торгового обслуживания. Процесс торгового обслуживания. Виды индивидуального обслуживания клиентов на разных типах предприятий розничной торговли. ПК-2.
9. Форма продажи товаров. Метод продажи товаров. ПК-2.
10. Качество и скорость торгового обслуживания. Культура торгового обслуживания. ПК-2.
11. Франчайзинг. Основные элементы, гарантирующие состоятельность франчайзинга. Особенности франчайзинга в отечественной розничной торговле. ПК-2.
12. Интерьер магазина. Соответствие дизайна психологическим потребностям целевого клиента. Целостный образ магазина. ПК-2.
13. Основные каналы рекламы в местах продаж. ПК-2.
14. Мероприятия по стимулированию сбыта в местах продаж. Создание системы стимулирования в розничной торговле. ПК-2.

15. Услуги торгового сервиса. Особенности продажного и послепродажного сервиса, его оценка. ПК-2.

3.3.3. Вопросы по дисциплине «Транспортный сервис»

1. Классификация средств перевозок. ПК-6.
2. Ответственность и обязанности перевозчика. ПК-6.
3. Туристские формальности. ПК-6.
4. Тарифы, льготы и перевозка багажа на авиационном транспорте. ПК-6.
5. Транзитные и чартерные авиаперевозки. ПК-6.
6. Классность салонов самолетов. Услуги на борту. ПК-6.
7. Аэропорты и аэродромы. Услуги наземных служб. ПК-6.
8. Характеристика и классификация поездов. Новые виды пассажирских вагонов. ПК-6.
9. Билеты, тарифы, льготы и перевозка багажа железнодорожным транспортом. ПК-6.
10. Услуги, предоставляемые пассажирам на российском и зарубежном железнодорожном транспорте. ПК-6.
11. Особенности бронирования билетов, тарифы и перевозка багажа водным транспортом. ПК-6.
12. Морские круизы. Классификация круизных лайнеров. Классификация кают. ПК-6.
13. Речные путешествия и круизы. Классификация кают. ПК-6.
14. Морские и речные прогулки и экскурсии. ПК-6.
15. Перевозка туристов автомобильным транспортом. ПК-6.

3.3.4. Вопросы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства»

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. ПК-2; ПК-11.
2. Классификация гостиниц и средств размещения в России и международной классификации ВТО. ПК-2; ПК-11.
3. Служба управления номерным фондом. ПК-2; ПК-11.
4. Организация инженерной службы. ПК-2; ПК-11.
5. Технология и основные модели гостиничного дела. ПК-2; ПК-11.
6. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. ПК-2; ПК-11.
7. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы. ПК-2; ПК-11.
8. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений. ПК-2; ПК-11.

9. Культура поведения служащих гостиниц. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. ПК-2; ПК-11.
10. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы. ПК-2; ПК-11.
11. Оборудование службы приема и размещения. Программные комплексы автоматизации гостиниц. ПК-2; ПК-11.
12. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
13. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров. ПК-2; ПК-11.
14. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах. ПК-2; ПК-11.
15. Система управления гостиничным бизнесом. ПК-2; ПК-11.

3.3.5. Вопросы по дисциплине «Организация и технология санаторно-курортных услуг»

1. Назначение и задачи санаторно-курортного комплекса. ПК-11; ПК-9.
2. Особенности организации курортного дела в России и за рубежом. ПК-11; ПК-9.
3. Курортный комплекс Российской Федерации, составляющие, характеристика, потребности населения Российской Федерации в курортном оздоровлении. ПК-11; ПК-9.
4. Типы и виды рекреационно-реабилитационных учреждений. ПК-11; ПК-9.
5. Организация работы санатория. Основные службы санаторно-курортных учреждений, технологические схемы жизнеобеспечения, оздоровления, развлечений. ПК-11; ПК-9.
6. Курортно-рекреационные ресурсы, свойства, происхождение, назначение. ПК-11; ПК-9.
7. Организация активного отдыха на курорте, виды, значение. ПК-11; ПК-9.
8. Организация досуга и развлечений на курорте. ПК-11; ПК-9.
9. Модели организации лечебного туризма. ПК-11; ПК-9.
10. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам. ПК-11; ПК-9.
11. Организация санаторно-курортного обслуживания населения. ПК-11; ПК-9.
12. Основные технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях. ПК-11; ПК-9.
13. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности. ПК-11; ПК-9.
14. Курорты и их типы. ПК-11; ПК-9.
15. Особенности проектирования курортных лечебных туров. ПК-11; ПК-9.

3.3.6. Примерная тематика выпускных квалификационных работ¹

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг предприятиями 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. Развитие рынка СПА-услуг в условиях городской среды (на примере...).
6. Развитие системы информационного обеспечения функционирования организации социально-культурного сервиса (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности услуг организации социально-культурного сервиса предприятия (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...).

¹ Перечень компетенций, контролируемых при подготовке и защите выпускной квалификационной работы соответствует контролируемым компетенциям, усваиваемым обучающимся при освоении образовательной программы.

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...).
26. Анализ конкурентоспособности предприятия сферы услуг (на примере...).
27. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности организации гостиничного сервиса (на примере...).
28. Разработка и внедрение мероприятий по повышению качества предоставляемых сервисных услуг (на примере...).
29. Разработка мероприятий по продвижению спортивно-оздоровительных услуг(на примере...).
30. Пути повышения эффективности работы службы приема и размещения гостиницы (на примере...).
31. Совершенствование агротуристических услуг в сервисной деятельности как одно из приоритетных направлений социально-экономического развития Краснодарского края (на примере...).
32. Совершенствование информационных и коммуникационных уровней культуры в сфере сервиса (на примере...).
33. Разработка и внедрение анимационных программ как оптимизация социально-культурного сервиса в организации (на примере...).
34. Совершенствование логистического сервиса транспортно-экспедиторской организации (на примере...).
35. Совершенствование обслуживания в ресторанах быстрого питания (на примере...).
36. Разработка предложений по обеспечению качественного обслуживания в гостинице (на примере гостиницы...).
37. Разработка квест-проектов инновационной формы организации досуга в сервисной деятельности (на примере...).
38. Разработка мероприятий повышения эффективности деятельности предприятий питания (на примере...).
39. Разработка мероприятий по повышению эффективности сервисных услуг торговых сетей (на примере...).
40. Совершенствование бизнес-процессов организации общественного питания (на примере...).

41. Совершенствование деятельности организации общественного питания на основе клиентоориентированного подхода (на примере...).
42. Пути повышения конкурентоспособности предприятия сферы сервиса (на примере...).
43. Формирование гастрономических программ с использованием кубанского колорита (на примере...).
44. Управление лояльностью клиентов предприятия общественного питания посредством совершенствования системы анимационных услуг(на примере...).
45. Совершенствование анимационного сервиса в оздоровительных комплексах (на примере ...).
46. Разработка рекомендаций по продвижению услуг в малых средствах размещения (на примере...).
47. Оценка удовлетворенности деятельностью сотрудников организации сферы услуг как фактор роста их мотивации и эффективности труда (на примере...).
48. Анализ маркетинговой деятельности организации (на примере...) Разработка комплекса маркетинга реализации нового товара организации (на примере...).
49. Проблемы организации рекламной деятельности на предприятия гостиничного комплекса (на примере...).
50. Проблемы управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг.
51. Пути создания новых видов услуг турагентских фирм на современном рынке (на примере...).
52. Разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере....)
53. Совершенствование экскурсионных услуг (на примере....).
54. Совершенствование финансового планирования деятельности предприятий СКС (на примере...).
55. Развитие организаций индустрии развлечений в современных социально-экономических условиях.
56. Основные критерии оценки эффективности предпринимательской деятельности на предприятиях сервиса.
57. Условия эффективного функционирования сервисного предприятия.
58. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере гостиничного сервиса.
59. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере туристского сервиса.
60. Проектирование (разработка инновационного проекта) в сфере ресторанного бизнеса.
61. Внутрифирменный маркетинг как фактор повышения уровня обслуживания в сервисных организациях (на примере....).

62.Совершенствование бизнес-процессов сервисной организации (на примере...).

63.Совершенствование управления персоналом сервисной организации (на примере...).

64.Совершенствование деятельности сервисной организации на основе клиентоориентированного подхода (на примере...).

65.Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации (на примере...).

66.Совершенствование процесса ценообразования как одного из базовых компонентов маркетинга сервисной организации (на примере...).

67.Совершенствование технологических аспектов реализации модели по подготовке аниматоров активных программ отдыха (на примере...).

68.Совершенствование мероприятий по организации учебно-ознакомительных практик со студентами факультета ПСТ по направлению «Сервис» (на примере ...).

69.Проектирование активных летних программ отдыха для корпоративных клиентов (на примере...).

70.Проектирование активных зимних программ отдыха для корпоративных клиентов (на примере...).

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

4.1. Процедура оценивания результатов сдачи итогового междисциплинарного экзамена.

Результаты сдачи итогового междисциплинарного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в устной форме по экзаменационным билетам.

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

В критерии оценки уровня подготовки обучающегося входят: уровень освоения обучающимся теоретических знаний; умение обучающегося использовать теоретические знания при разрешении практических вопросов; обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Основным условием подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену является проведение консультации по программе экзамена.

Сдача итогового междисциплинарного экзамена проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Длительность устного ответа по вопросам экзамена должна составлять примерно 15 минут. Нормативный срок подготовки выпускника к ответу на итоговом междисциплинарном экзамене – 30 минут.

В критерии оценки уровня подготовки выпускника по дисциплинам входят:

- уровень освоения выпускником материала, предусмотренного рабочей программой по каждой дисциплине, вопросы (задачи) по которой выносятся на экзамен;
- умение выпускника использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Ответы на вопросы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства» предполагает знание выпускниками основы системных профессиональных знаний по организации гостиничного сервиса 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.

Ответы на вопросы по дисциплине «Организация и технология деятельности предприятий общественного питания» предполагает знание выпускниками характеристики предприятий питания, средства и методы оказания сервисных услуг, а так же основные понятия составляющих технологий общественного питания в сфере услуг.

Ответы на вопросы по дисциплине «Сервис в торговле» предполагает знание выпускниками общественных и индивидуальных потребностей людей, в результате сервисной деятельности в торговле.

Ответы на вопросы по дисциплине «Транспортный сервис» предполагает знание выпускниками основы транспортного сервиса, а так же планирование и организацию транспортных путешествий и транспортного обслуживания

Ответы на вопросы по дисциплине «Организация и технология санаторно-курортных услуг» предполагает знание выпускниками особенности организации курортного дела, технологии приема, стандарты обслуживания клиентов в санаторно-курортных предприятиях.

Ответ на любой теоретический вопрос, в том числе и дополнительный, должен быть аргументирован.

4.2 Критерии оценивания результатов освоения образовательной программы

Итоговый междисциплинарный экзамен

Наименование оценки	Критерий
Отлично	- обнаруживается всестороннее систематическое и глубокое знание учебного материала всех дисциплин,

	вынесенных на второй этап итогового междисциплинарного экзамена; - обучающийся демонстрирует знание базовых нормативных правовых актов, современной учебной и научной литературы; - обучающийся способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - обучающийся владеет понятийным аппаратом; - обучающийся демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики; - ответы на поставленные в билете вопросы излагают логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, не зачитывают ответы дословно; - делают обоснованные выводы; - подтверждаются теоретические постулаты примерами практической деятельности из учетно-аналитической практики; - обучающийся свободно справляется с видоизмененным заданием; - полно отвечает на дополнительные вопросы; - соблюдает нормы русского литературного языка.
Хорошо	- обнаруживает твёрдое знание программного материала, излагает его систематизировано, последовательно и уверенно; - усвоил основную и наиболее значимую дополнительную литературу; - демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - понимает взаимосвязи между явлениями и процессами, знают основные закономерности; - способен применять знание теории к решению задач профессионального характера; - соблюдает нормы русского литературного языка.
Удовлетворительно	- в основном знает программный материал в объёме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; - понимает сущность основных категорий по рассматриваемым и дополнительным вопросам; - в целом усвоил основную литературу; - допускает неточности в ответе на вопросы экзаменационного билета, в последовательности

	изложения, затрудняется с выводами; - посредственно способен применять знание теории к решению задач профессионального характера; - допускает нарушения норм русского литературного языка.
Неудовлетворительно	- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала, излагают его непоследовательно, сбивчиво; - допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета; - демонстрируют отсутствие умений практического использования теоретического материала в будущей профессиональной деятельности; - не отвечают на дополнительные вопросы членов экзаменационной комиссии; - допускают заметные нарушения норм русского литературного языка; - читают ответы на вопросы экзаменационного билета членам экзаменационной комиссии, не отрываясь от текста, а просьба экзаменаторов объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал остается без ответа обучающегося.

Защита выпускной квалификационной работы

В соответствии с пунктом 16 Порядка № 636 от 29.06.2015 года результаты каждого аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение аттестационного испытания.

Оценка по выпускной квалификационной работе выставляется на основании результатов защиты обучающимся своей работы.

Одной из форм защиты является презентация выпускной квалификационной работы.

Итоговая оценка дается с учетом отзыва научного руководителя.

Запись о положительной оценке выпускной квалификационной работы фиксируется в экзаменационной ведомости и вносится в зачетную книжку обучающегося за подписью членов ЭК в раздел «Выпускная квалификационная работа» с указанием темы работы, даты защиты, фамилии руководителя.

Заведующий кафедрой на которой выполнялась выпускная квалификационная работа, назначает предварительную защиту этой работы на кафедре не позднее, чем за 2 недели до начала итоговой аттестации.

Предварительная защита ВКР на кафедре предполагает ее рассмотрение заведующим кафедры в присутствии руководителя (консультанта) с приглашением выпускника и принятие решения о допуске ВКР к защите.

Решение о допуске ВКР к защите принимается заведующим кафедрой при соответствии содержания и оформления исследования предъявляемым к нему требованиям, наличии отзыва, положительной рецензии и документа об оригинальности текстов ВКР и отсутствии неправомерных заимствований.

В исключительных случаях ВКР может быть допущена к защите и при отрицательной рецензии.

В ходе предварительной защиты выпускнику могут быть заданы вопросы, касающиеся хода подготовки ВКР, ее оформления и содержания.

Заведующий кафедрой по результатам предварительной защиты ВКР принимает решение о допуске ее к защите, делая на титульном листе соответствующую запись «К защите допускается».

Если по результатам предварительной защиты ВКР принимается решение о невозможности ее допуска к защите как не отвечающей предъявляемым требованиям, ВКР возвращается выпускнику для доработки, при этом указываются ее конкретные недостатки и даются рекомендации по их устранению, кафедрой определяется срок доработки (не более одной недели). Исправленный вариант ВКР предоставляется на повторную предварительную защиту с приложением предыдущего варианта.

Завершенная и оформленная в соответствии с Требованиями подписывается обучающимся.

К ВКР прилагаются рецензия, отзыв руководителя, отзыв консультанта, если такой был назначен, и он изложил свое мнение в отдельном отзыве, документ об оригинальности текстов ВКР и отсутствии неправомерных заимствований.

До защиты ВКР хранятся на кафедре.

Не позднее, чем за неделю до начала итоговой аттестации заведующий кафедрой знакомит обучающихся со списком лиц, допущенных к защите ВКР.

Для защиты ВКР выпускник готовит текст доклада, содержание которого согласовывается с руководителем (консультантом).

В докладе обучающийся должен обосновать актуальность темы ВКР, ее практическую значимость, сформулировать цели и задачи исследования, методы их решения, дать краткую характеристику материала, на базе которого выполнена ВКР, кратко изложить основные результаты исследования, проблемные вопросы темы, выводы, особое внимание уделить выводам и рекомендациям по совершенствованию профессиональной деятельности в соответствующей области или на конкретном объекте, их практическому значению и обоснованию. К защите ВКР выпускник, по согласованию с руководителем, может подготовить мультимедийное сопровождение (презентацию, видеофильм, аудиозапись и т.п.).

Решение об оценке защиты ВКР принимается простым большинством голосов членов экзаменационной комиссии по приему аттестационного

испытания, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания экзаменационной комиссии.

При определении оценки по результатам защиты ВКР учитываются: качество ее выполнения, новизна и оригинальность решений, глубина проработки всех вопросов, степень самостоятельности автора, его инициативность, содержание доклада, ответы на вопросы, отзывы руководителя (консультанта) и рецензента (при наличии).

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Наименование оценки	Критерий
Отлично	выставляется в случае, если ВКР носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую часть, глубокий анализ законодательства и практическую значимость в области бухгалтерского учета, анализа и аудита, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями по совершенствованию профессиональной деятельности в соответствующей области или на конкретном объекте. ВКР имеет положительные отзывы руководителя (консультанта) и рецензента. В ходе ее защиты обучающийся показывает свободное владение темой, которой посвящена ВКР, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по совершенствованию изученной сферой деятельности, исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы. Оценка «отлично» отражает максимальный уровень сформированности компетенций обучающегося.
Хорошо	выставляется в случае, если ВКР носит исследовательский характер, свидетельствует о знании автором основных теоретических концепций по рассматриваемой проблематике, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор нормативного материала, литературных источников и практические аспекты в области бухгалтерского учета, анализа и аудита, последовательно изложен материал с соответствующими выводами, однако, с не вполне

	обоснованными предложениями. Она имеет положительный отзыв руководителя (консультанта) и рецензента. При ее защите выпускник показывает качественное знание содержания ВКР, оперирует данными исследования, без особых затруднений аргументировано отвечает на поставленные вопросы. Оценка «хорошо» соответствует базовому уровню сформированности компетенций обучающегося.
Удовлетворительно	выставляется в случае, если ВКР носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные или частично выводы. В отзыве рецензента (при его наличии) имеются замечания по содержанию и методике исследования. При защите ВКР выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание проблемы, которой посвящена ВКР, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы. Оценка «удовлетворительно» соответствует пороговому уровню сформированности компетенций обучающегося.
Неудовлетворительно	выставляется в случае, если ВКР не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, установленным соответствующими Требованиями о ней. В работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. В отзывах руководителя (консультанта) и рецензента имеются критические замечания. При защите работы выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теоретических основ проблемы, которой посвящено ВКР, при ответе допускает существенные ошибки. Оценка «неудовлетворительно» означает, что у обучающегося соответствующие компетенции не сформированы.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата – 43.03.01 Сервис, направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

1. Автоматизация ресторана. [Электронный ресурс] – URL: <https://habr.com/post/258679>
2. Гастрономический журнал «Еда». [Электронный ресурс] – URL: <https://eda.ru/journal>
3. Государственный реестр курортного фонда Российской Федерации. [Электронный ресурс] – URL: <https://kurort.rosminzdrav.ru>
4. Ежедневная Лондонская газета, специализирующаяся на проблемах морских перевозок. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.lloydlist.com>
5. Информационный сайт «Общепит». [Электронный ресурс] – URL: <http://foodis.ru>
6. Информационный сайт «Все о ресторанном бизнесе». [Электронный ресурс] – URL: <http://restoranoff.ru>
7. Информационный портал «Про гостиничный бизнес, объединяющий более 6 500 отельеров». [Электронный ресурс] – URL: <https://www.frontdesk.ru>
8. Консультант Плюс. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
9. Консультант Плюс. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
10. Консультант Плюс. ГОСТ Р 56184-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.10.2014 N 1393-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
11. Консультант Плюс. ГОСТ Р 55817-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1738-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
12. Консультант Плюс. ГОСТ Р 56641-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 14.10.2015 N 1561-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>

13. Консультант Плюс. ГОСТ Р 54599-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 733-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
14. Консультант Плюс. ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
15. Консультант Плюс. ГОСТ Р 51185-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1542-ст). [Электронный ресурс] – URL: <http://www.consultant.ru>
16. Министерство транспорта Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mtr.gov.ru>
17. Международная морская организация – специализированное учреждение ООН, способствующее совершенствованию процедур международного морского судоходства. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.imo.org>
18. Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.icao.int>
19. Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. [Электронный ресурс]. – URL: min.kurortkuban.ru
20. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.ru». [Электронный ресурс]. – URL: <https://elibrary.ru>
21. Официальные сайты авиакомпаний России. [Электронный ресурс]. – URL: <http://airlinesites.ru>
22. Официальные сайты авиакомпаний и авиалиний. [Электронный ресурс]. – URL: <http://aviakompaniya.info/sajty-aviakompanij>
23. Официальный сайт компании «ООО Турбобилет». [Электронный ресурс]. – URL: <https://turbobilet.ru>
24. Официальный сайт ОАО «РЖД». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rzd.ru>
25. Онлайн – журнал «ОТЕЛЬЕР И РЕСТОРАТОР». [Электронный ресурс] – URL: <http://hotelier-restaurateur.ru>
26. Образовательный сервер института АНОО ВО «КСЭИ». [Электронный ресурс] – URL: <http://ksei.ru>
27. Ресторанный бизнес: секреты, тонкости организации. [Электронный ресурс]. – URL: <http://resto-klub.ru>
28. Ресторанный ресурс. [Электронный ресурс] – URL: <https://restresource.ru>

29. Ресторанные сайты, порталы. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.catalog.horeca.ru>
30. Сайт «Рейтинг отелей мира». [Электронный ресурс] – URL: <http://hotels.turizm.ru/rating>
31. Сайт «Лучшие отели и гостиницы мира». [Электронный ресурс] – URL: <http://top-oteli.ru>
32. Сайт «Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха». [Электронный ресурс] – URL: <http://www.livebusiness.ru/tools/hotel>
33. Сайт «Мировые цепочки: гостиницы, авиакомпании, рестораны». [Электронный ресурс] – URL: <https://wchains.com>
34. Сайт «Ресторанный бизнес». [Электронный ресурс] – URL: <http://rollerquest.ru/index.php>
35. Сайт «ProHotelia». [Электронный ресурс] – URL: <http://prohotelia.com>
36. Сайт «Лечение за рубежом. Обзоры популярных клиник и санаторно-курортных учреждений за рубежом». [Электронный ресурс] – URL: <http://mednapravlenie.ru>
37. Транспортные услуги в Краснодаре. [Электронный ресурс] – URL: <http://krasnodar.spravker.ru/transportnye-uslugi>
38. Электронный журнал «Общепит в России». [Электронный ресурс] – URL: <http://obshepitrussia.ru>
39. Электронный журнал «О торговле». [Электронный ресурс] – URL: <http://otorgovle.ru>
40. Электронный журнал «Мобильная торговля». [Электронный ресурс] – URL: <https://sys4tec.com>
41. Электронный журнал «Управление магазином». [Электронный ресурс] – URL: <http://www.trademangement.ru>
42. Электронный журнал «Территория клиента: журнал о клиентском сервисе». [Электронный ресурс] – URL: <http://tkjournal.ru>
43. Электронный журнал «Horeca-magazine». [Электронный ресурс] – URL: <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/item/horeca-magazine>
44. Электронный журнал «Современный отель». [Электронный ресурс] – URL: <http://www.hotelexecutive.ru>
45. Электронный журнал «Санаторно-курортная отрасль». [Электронный ресурс] – URL: <http://csko.ru>

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения итоговой аттестации по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата – 43.03.01 Сервис, направленность: «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Для подготовки к процедуре и проведения итоговой аттестации необходимы:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

2. Компьютер с возможностью выхода в электронную информационно-образовательную среду университета.

3. Мультимедийное и программное обеспечение для представления презентаций по ВКР.

4. Канцелярские принадлежности.