

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

## **Программа государственного экзамена**

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

Степень выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители:

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

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

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

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

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

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

## **Общие положения**

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

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

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

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

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

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

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

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

Государственный экзамен имеет своей целью:

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

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

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

*обществе, обладать навыками эффективного общения с клиентурой.*

### **Процедура проведения государственного экзамена**

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

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

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

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

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

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

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

К началу экзамена в аудитории должны быть подготовлены:

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

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

### **Последовательность проведения экзамена**

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

#### 1. *Начало экзамена.*

- ректор (проректор, декан) знакомит экзаменующихся и присутствующих с приказом о составе ГЭК, зачитывает его и представляет состав ГЭК персонально;

- декан факультета (заведующий выпускающей кафедрой) зачитывает приказ о допуске студентов к сдаче *государственного экзамена*, дает общие рекомендации экзаменующимся по подготовке ответов для изложения вопросов билетов, а также при ответах на дополнительные вопросы;

- ректор (проректор) делает краткое напутствие и передает конверт с экзаменационными билетами председателю ГЭК;

- председатель ГЭК вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество, секретарь комиссии раскладывает на специально выделенном для этого столе;

- студенты учебной группы покидают аудиторию, а студенты, оставшиеся в соответствии со списком очередности для сдачи экзамена (первые 8 человек) выбирают билеты, называют их номера и занимают свободные индивидуальные места за столами для подготовки ответов.

#### 2. *Заслушивание ответов.*

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

Возможны следующие варианты заслушивания ответов:

1. Студент раскрывает содержание одного вопроса билета, после чего члены комиссии сразу предлагают ему ответить на уточняющие вопросы. Затем студент отвечает по второму вопросу и т. д.;

2. Студент отвечает на все вопросы билета, а затем дает ответы членам комиссии на уточняющие, поясняющие и дополнительные вопросы.

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

Право выбора порядка ответа предоставляется студенту самостоятельно.

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

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

тактично приостановлен. При этом дается краткое, но убедительное пояснение причины приостановки ответа, например: «ответ явно не по существу вопроса», «ответ слишком детализирован», «экзаменуемый допускает ошибку в изложении нормативных актов, статистических данных». Причиной остановки ответа студента также может быть грамотное и полное изложение основного содержания вопроса, дающее полное представление о знании этого вопроса студентом и не требующее дальнейшей детализации. Если ответ остановлен по первой причине, то экзаменуемому предлагают перестроить содержание излагаемой информации сразу же или после ответа на другие вопросы билета.

Заслушав ответы каждого студента, члены комиссии проставляют соответствующие баллы за ответы на каждый вопрос в соответствии с рекомендуемыми критериями.

Ответивший студент сдает свои записи по экзаменационному билету и сам билет секретарю ГЭК.

После ответа последнего студента под руководством председателя ГЭК проводится обсуждение и выставление оценок. По каждому студенту решение о выставяемой оценке принимается голосованием. Члены комиссии имеют право на особое мнение по оценке ответа отдельных студентов. Оно должно быть мотивированным и вносится в протокол.

Одновременно формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний студента, выделяются наиболее грамотные и компетентные ответы.

Оценки по каждому студенту заносятся в протокол, зачетные книжки и экзаменационную ведомость, все члены комиссии подписывают эти документы.

### *3. Подведение итогов сдачи экзамена.*

Все студенты, сдававшие государственный экзамен, приглашаются в аудиторию, где работает ГЭК.

Председатель комиссии подводит итоги сдачи государственного итогового экзамена и сообщает, что в результате обсуждения и совещания оценки выставлены и оглашает их студентам. Отмечает лучших студентов, высказывает общие замечания. Обращается к студентам, нет ли не согласных с решением комиссии ГЭК по выставленным оценкам. В случае устного заявления экзаменуемого о занижении оценки его ответа, с ним проводится собеседование в присутствии всего состава комиссии. Целью такого собеседования является разъяснение качества ответов и обоснование итоговой оценки.

### **Подведение итогов работы ГЭК**

Подведение итогов работы ГЭК по приему *государственного экзамена* по направлению подготовки осуществляется в письменном отчете председателя ГЭК после защиты бакалаврских работ, в котором приводятся статистические данные о количестве студентов, сдававших экзамен, уровне знаний, а также предложения по совершенствованию преподавания отдельных дисциплин.

## **Повторная сдача государственного экзамена**

Обучающиеся, не явившиеся на государственный экзамен по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия (стихии, катаклизмы), вправе сдать его непосредственно в день защиты Выпускной квалификационной работы (если отсутствие подтверждено документально).

Обучающиеся, не явившиеся на государственный экзамен по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно", отчисляются из института с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию **не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации**, которая не пройдена обучающимся.

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

## **Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации**

### **Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата**

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

Объектами профессиональной деятельности выпускников программу бакалавриата являются:

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

- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

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

**Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы для прохождения ГИА**

Включает в себя компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в разрезе дисциплин, включенных в программу государственного экзамена.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

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

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

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

**организационно-управленческая деятельность**

ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

**производственно-технологическая**

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

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

**сервисная**

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

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе для подготовки к государственному экзамену**

Государственный экзамен по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность *«Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, санаторно-курортных и спортивно-оздоровительных услуг»* является междисциплинарным и включает теоретические вопросы по следующим дисциплинам:

1. Технология и организация деятельности предприятия питания;

2. Сервис в торговле;
3. Транспортный сервис;
4. Технология и организация гостиничного хозяйства;
5. Организация и технология санаторно-курортных услуг.

ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;		
Этап 1	Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории организации обслуживания;</li> <li>- классификации услуг и их характеристику;</li> <li>- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.</li> </ul>
Этап 2	Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать технологии процесса сервиса;</li> <li>- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;</li> </ul>
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
ОПК-3- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.		
Этап 1	Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды сервисной деятельности;</li> <li>- содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</li> <li>- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> </ul>
Этап 2	Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс сервиса;</li> <li>- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> <li>- приемами практического применения методов сервисной деятельности.</li> </ul>

Организация и технология деятельности предприятия общественного питания		
ПК 1 - Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса		
Этап 1	Знать	основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификация услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания,
Этап 2	Уметь	организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания.
ПК-6 Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей		
Этап 1	Знать	виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,
Этап 2	Уметь	организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания

		разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания
<b>ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованностью вида, формы и объема процесса сервиса</b>		
Этап 1	Знать	особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов, порядок предоставления различных услуг, организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях, требования к персоналу
Этап 2	Уметь	организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания анализировать и оценивать результативность деятельности производства
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания. правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания

<b>Технология и организация гостиничного хозяйства</b>		
ПК-2 - готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства		
Этап 1	Знать	- технологию деятельности предприятия гостиничного хозяйства
Этап 2	Уметь	- организовывать производственно-хозяйственную деятельность предприятия гостиничного хозяйства
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	- техникой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства
<b>ПК-11- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</b>		
Этап 1	Знать	- технологию организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг
Этап 2	Уметь	- организовывать и планировать работу в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	- применения техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса

<b>Транспортный сервис</b>		
ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;		
Этап 1	Знать	- понятийный аппарат дисциплины - особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах транспорта; - состояние транспортной системы обслуживания туристов; классификацию транспортных путешествий и транспортных средств; нормативно-правовую базу транспортных перевозок туристов; особенности обслуживания туристов на различных видах транспорта; основы безопасности транспортных перевозок пассажиров
Этап 2	Уметь	- выявлять основные проблемы, связанные с транспортным обеспечением,

		<p>возникающие как в процессе подготовки тура, так и во время его, а также находить пути их решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги;</li> <li>- устанавливать и обосновывать правильность выбора транспортного средства при формировании туристского продукта; определять необходимость и возможность сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.</li> </ul>
Этап 3	<p>Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологией организации транспортных перевозок;</li> <li>- технологией проектирования туристского продукта;</li> <li>- навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий туристской деятельности;</li> <li>- навыками определения причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте; навыками формирования турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.</li> </ul>

### Сервис в торговле

ПК - 11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителями, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Этап 1	Знать	<p>Нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли</p> <p>Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания</p> <p>Санитарные нормы и правила</p> <p>Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров</p> <p>влияние различных факторов на торгово – технологический процесс</p> <p>Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями</p>
Этап 2	Уметь	<p>Организовать обслуживание различных контингентов потребителей</p> <p>Организовывать предпродажный сервис</p> <p>оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей</p>
Этап 3	<p>Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть</p>	<p>Разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги</p> <p>Организацией предпродажного сервиса</p>

### Организация и технология санаторно-курортных услуг

ПК 11 - Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Этап 1	Знать	<p>современные концепции здоровья и рекреативно - оздоровительные аспекты его оптимизации;</p> <p>основные понятия, направления, виды и формы рекреативно - оздоровительной деятельности;</p> <p>содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы;</p> <p>современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности;</p> <p>виды рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.</p>
Этап 2	Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии ;</li> <li>- планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся;</li> <li>- применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам;</li> <li>- оценивать эффективность используемых средств и методов.</li> </ul>
Этап 3	<p>Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть</p>	<p>навыками составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно - оздоровительного процессов, корректировки рекреационно-реабилитационного процесса,</p>

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

Технология и организация деятельности предприятий общественного питания							
ПК 1 - Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса							
Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	- Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,	Хорошо знает Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристик помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,	Частично знает - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики подготовительного, основного и завершающего этапов	Не знает - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристику торговых помещений, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики подготовительного, основного и завершающего	Отметка на государственном экзамене

					обслуживани я,	о этапов обслуживани я,	
2. У ме ть	Степень самостоя тельности выполнен ия действия; осознанно сть выполне ния действия; выполнен ие действия (умения) в незнакомо й ситуации	Уметь организо-вывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Уметь в совершенстве организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Уверенно организовыват ь обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Допускает большое количество ошибок . организовыва ть обслуживани е и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей , с применением современных технологий, форм и методов обслуживани я разрабатыват ь концепцию предприятия общественно го питания;	Не умеет ориентироват ься в Организации обслуживани я и оказанияуслу г с учетом запросов различных категорий потребителей , с применением современных технологий, форм и методов обслуживани я разрабатыват ь концепцию предприятия общественно го питания;	Отв ет на госу - дарс твен ном экза мен е
3. Вл ад ет ь	Ответ на вопросы	В совершенстве владеет- основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания	Свободно владеет- основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирова ния производства продукции общественного питания	В большинстве случаев показывает навыки владения- основными понятиями, терминами и определениям и в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функциониров ания производства	Допускает большое количество ошибок по основным понятиям, терминам и определения м в области организации обслуживани я, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиям к предприятия м питания для обслуживани я клиентов; - особенно сти м питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживани я. - навыками организации процесса обеспечения	Не умеет ориентироват ься в - основных понятиях, терминах и определения ми в области организации обслуживани я, - правилах составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятия м питания для обслуживани я клиентов; - особенностях питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживани я. - навыкахорга низации процесса обеспечения	Отв ет на госу - дарс твен ном экза мен е

				продукции общественного питания	ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания	ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания	
<b>ПК-6 Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</b>							
Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	- требования, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики торговых помещений, составление и оформление меню, карты вин и коктейлей	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает - понятие категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики	Хорошо знает Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики	Частично знает - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики	Не знает - Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания, основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, формы, средства обслуживания, виды и характеристики помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правил оставления и оформления меню, карты вин и коктейлей, характеристики	Ответ на государственном экзамене

			У подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,	ельного, основного и завершающего этапов обслуживания,			
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	Уметь организовать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания и разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Уметь в совершенстве организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания и разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Уверенно организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания и разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Допускает большое количество ошибок . организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания и разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Не умеет ориентироваться в Организации обслуживания и оказания услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания и разрабатывать концепцию предприятия общественного питания;	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	В совершенстве владеет основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностям и питанием клиентов из	Свободно владеет основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностям и питанием клиентов из	В большинстве случаев показывает навыки владения основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностям и питанием клиентов из	Допускает большое количество ошибок по основным понятиям, терминам и определениям в области организации обслуживания, - правилам составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностям	Не умеет ориентироваться в - основных понятиях, терминах и определениях в области организации обслуживания, - правилах составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностях питания	Ответ на государственном экзамене

		<p>требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов ;</p> <p>- особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.</p> <p>- навыкам и организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания</p>	<p>разных стран, формами ускоренного обслуживания.</p> <p>- навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания</p>	<p>ям питания для обслуживания клиентов;</p> <p>- особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.</p> <p>- навыками организации и процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания</p>	<p>м питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания.</p> <p>- навыками организации обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания</p>	<p>клиентов из разных стран, формах ускоренного обслуживания.</p> <p>- навыках организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания</p>	
--	--	---	---	--	--	---	--

**ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованностью вида, формы и объема процесса сервиса**

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	правила и требования к персоналу	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. В совершенстве знает	Хорошо знает	Частично знает	Не знает	Ответ на государственном экзамене
			понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним, методы, средства обслуживания, виды и характеристику	Понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, виды и характеристику	понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, виды и характеристику	понятийно-категориальный аппарат, типологию и классификацию предприятий общественного питания основные понятия, термины и определения в области обслуживания, виды и характеристику	



					общественно го питания;		
3. Владет ь	Ответ на вопросы	процесс а обеспеч ения ресурса ми и функци онирован ия произво дства продукц ии обществ енного питания.	Свободно владеет- основными понятиями, терминами и определения ми в области организации обслуживани я, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятия м питания для обслуживани я клиентов; - особенности ми питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживани я. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функциониро вания производства продукции общественно го питания	В большинстве случаев показывает навыки владения- основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания, - правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания клиентов; - особенностями питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживания. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функционирования производства продукции общественного питания	Допускает большое количество ошибок по основным понятиям, терминам и определения м в области организации обслуживани я, - правилам составления и оформления меню, карты вин, требованиям к предприятия м питания для обслуживани я клиентов; - особенности м питания клиентов из разных стран, формами ускоренного обслуживани я. - навыками организации процесса обеспечения ресурсами и функциониро вания производства продукции общественно го питания	Не умеет ориентироват ься в - основных понятиях, терминах и определения ми в области организации обслуживани я, - правилах составления и оформления меню, карты вин, требованиям и к предприятия м питания для обслуживани я клиентов; - особенностях питания клиентов из разных стран, формах ускоренного обслуживани я. - навыкахорга низации процесса обеспечения ресурсами и функциониро вания производства продукции общественно го питания	Ответ на госу- дарственн ом экзамене

### Технология и организация гостиничного хозяйства

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

Этап	Критери й оценива ния	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			неудовлетворит ельно	удовлетворите льно	хорошо	отлично	
1. Знать	Полнота, системн ость, прочнос ть знаний; обобщен ность знаний	– Тех ноло-гия деятель ности предпри-- ятия гостинич ного хозяйства	Не ориенти руется в понятийном аппарате и не знает: -основные параметры технологии деятельности предприятия гостиничного хозяйства	Слабо ориентируется в понятийном аппарате и фрагментар-- но знает основные параметры технологии деятельности предпри-ятия гостиничного	Хорошо ориентирует ся и умеет интерпретир овать понятийный аппарат, а также знает основные параметры технологии деятель-	Демонстрируе т свободное знание понятийного аппарата дисциплины и его интерпретации , уверенное знание параметров техноло-гии	Ответ на госу- дарственно м экзамене

				хозяйства	ности предприятия гостиничного хозяйства	деятельности предприятия гостиничного хозяйства	
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия ; осознанность выполнения действия ; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	Умение применять весь необходимый инструмент организации производства хозяйственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства	Не умеет применять весь необходимый инструмент организации производственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства	Не в полной мере умеет применять весь необходимый инструмент организации производственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства	Умеет в достаточной степени применять весь необходимый инструмент организации производственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства	В полном объеме умеет применять весь необходимый инструмент организации производственной деятельности предприятия гостиничного хозяйства	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	Техника планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей , в том числе и с учетом социальной политики государства	Не освоенное владение навыками техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства	В целом достаточное, но не систематическое владение: навыками техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения техникой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства	Успешное и системное владение на базе полного теоретического освоения Навыков техники планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий гостиничного хозяйства в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе и с учетом социальной политики государства	Ответ на государственном экзамене
ПК-11- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса							
Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средств о оценивания
			неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность	– Знание параметров технологии органи-	Не ориентирован в понятийном аппарате и не	Слабо ориентируется в понятийном	Хорошо ориентируется и умеет интерпретировать	Демонстрирует свободное знание	Ответ на государственном

	знаний	зации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг	знает: основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг	аппарате и фрагментарно знает основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг	тировать понятийный аппарат, а также знает основные параметры технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг	понятийного аппарата дисциплины и его интерпретации, уверенное знание параметров технологии организации и планирования контактной зоны потребителя гостиничных услуг	экзамене
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	Умение применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг	Не умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг	Не в полной мере умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг	Умеет в достаточной степени применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг	В полном объеме умеет применять все теоретические методы и приемы при организации и планировании работы в контактной зоне с потребителем гостиничных услуг	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	Техника организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса	Не освоенное владение навыками техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса	В целом достаточное, но не систематическое владение: навыками техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения техникой организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса	Успешное и системное владение на базе полного теоретического освоения Навыков техники организации и планирования консультирования, согласования вида, формы и объема процесса гостиничного сервиса	Ответ на государственном экзамене

## Транспортный сервис

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

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средств о оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	- понятийный аппарат дисциплины - особенности организации и обслуживания и туристских перевозок на основных видах транспорта ; - состояние транспортной системы обслуживания туристов; классификацию транспортных путешествий и транспортных средств; нормативно-правовую базу транспортных перевозок туристов; особенности обслуживания туристов на различных видах транспорта ; основы безопасности транспортных перевозок пассажиров	Уровень знаний, соответствующий программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний, соответствующий программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Допущены грубые ошибки.	Ответ на государственном экзамене

2. Умет ь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять основные проблемы, связанные с транспортным обеспечением, возникающие как в процессе подготовки тура, так и во время его, а также находить пути их решения;</li> <li>- формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги;</li> <li>- устанавливать и обосновывать правильность выбора транспортного средства при формировании туристского продукта; определять необходимость и возможность сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.</li> </ul>	Продемонстрированы все основные умения, решены все задачи с отелными несущественными недочётами. Выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все задания с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме с негрубыми ошибками.	Продемонстрированы основные умения. Решены типичные задания с грубыми ошибками. Задания выполнены не в полном объеме.	При решении заданий не продемонстрированы основные умения. Допущены грубые ошибки.	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологией организации транспортных перевозок;</li> <li>- технологией проектиро</li> </ul>	Продемонстрированы навыки при решении заданий в полном объеме без ошибок.	Продемонстрированы навыки при решении заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрирован минимальный уровень навыков при решении задач с некоторыми недочетами.	Не продемонстрированы навыки при решении задач имеются грубые недочеты.	Ответ на государственном экзамене

		<p>вания туристского продукта;</p> <p>- навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий туристской деятельности;</p> <p>- навыками определения причин и факторов наступления страховых случаев в транспорте ;</p> <p>навыками формирования турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

### Транспортный сервис

**ПК - 11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителями, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средств о оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	Знать Нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства,	В совершенстве знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации	Хорошо знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации	Частично знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания	Не знает нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли Материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания Санитарные нормы и правила	Ответ на государственном экзамене

		организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	производства, организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	а, организации обслуживания Санитарные нормы и правила ; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	; Особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров влияние различных факторов на торгово – технологический процесс Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	Организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	В совершенстве умеет организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Уверенно ориентируется в умении организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Допускает большое количество ошибок в умении организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Не умеет организовать обслуживание различных контингентов потребителей организовать предпродажный сервис оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	Разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги Разработкой и	Свободно владеет разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания	В большинстве случаев показывает навыки владения разработкой и обоснованием	Допускает ошибки в разработке и обосновании стратегии и алгоритмов оказания услуги разработке и обосновании стратегии и	Не владеет разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги разработкой и обоснованием стратегии и	Ответ на государственном экзамене

		обоснование м стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; Организацией предпродажного сервиса	услуги разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; организацией предпродажного сервиса	м стратегии и алгоритмов оказания услуги Разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; Организацией предпродажного сервиса	алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; организации предпродажного сервиса	алгоритмов оказания услуги моделированием и оптимизацией технологических процессов оказания услуги; организацией предпродажного сервиса	
--	--	---	---	---	--	---	--

### Технология и организация санаторно-курортных услуг

**ПК 11 - Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средств о оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	современные концепции здоровья и рекреативные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно-оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды рекреационно-оздоровительн	В совершенстве знает современные концепции здоровья и рекреативные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно-оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности;	Знает хорошо современные концепции здоровья и рекреативные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно-оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды	Частично знает современные концепции здоровья и рекреативные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно-оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды	Не знает современные концепции и рекреативные аспекты его оптимизации; основные понятия, направления, виды и формы рекреативно-оздоровительной деятельности; содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы; современные оздоровительные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности; виды рекреационно-	Ответ на государственном экзамене

		ых услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.	виды рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.	рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.	рекреационно-оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.	оздоровительных услуг и особенности их предоставления. досуговые мероприятия и их место в программе рекреационно-оздоровительной деятельности.	
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии и туризма; - выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии; - планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся; - применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам; - оценивать эффективность используемых средств и методов;	В совершенстве демонстрирует все основные умения, - выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии; - планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся; - применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам; - оценивать эффективность используемых средств и методов; все задания в полном объеме	Ориентируется в умении выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии; - планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся; - применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам; - оценивать эффективность используемых средств и методов;	Допускает большое количество ошибок в умении  - выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии; - планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся; - применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам; - оценивать эффективность используемых средств и методов;	Не умеет - выделять и формулировать актуальные проблемы в сфере курортологии; - планировать формы занятий с учетом, курортологической деятельности, а также квалифицированных, возрастных, половых и других особенностей занимающихся; - применять на занятиях и при проведении мероприятий средства и методы, адекватные поставленным задачам; - оценивать эффективность используемых средств и методов;	Ответ на государственном экзамене
3. Владеть	Ответ на вопросы	Навыками составления программ и методов организации и	Владет В совершенстве навыками составления	В большинстве случаев владеет	Допускает грубые ошибки в навыками	Не умеет навыками составления программ и	Ответ на государственном экзамене

		планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно-оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач.	программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно-оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач.	навыками составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно-оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач, но делает ошибки	составления программ и методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно-оздоровительного процессов, корректировок и рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач.	методов организации и планирования оздоровительной работы в сфере санаторно-курортных услуг, планирования рекреационно-реабилитационного, физкультурно-оздоровительного процессов, корректировки рекреационно-реабилитационного процесса, решения других практических задач.	е
--	--	--	---	---	---	--	---

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

Компетенция: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-11

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: ответ на государственном экзамене

**Контрольные вопросы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы**

**Дисциплина «Технология и организация деятельности предприятий общественного питания»**

Целями освоения дисциплины является усвоение студентами теоретических знаний и получение практических навыков оказания услуг в предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

Дисциплина рассматривает основные характеристики предприятий питания, средства и методы оказания сервисных услуг в практической деятельности, используемых в сфере социально-культурного сервиса и турбизнесе. Знакомит с основными понятиями составляющих технологий общественного питания в рамках индустрии гостеприимства, используемых в профессиональной деятельности на предприятиях социально – культурного

сервиса и туризма

**Вопросы к экзамену:**

1. Виды питания. Основные способы предоставления услуги питания.
2. Общая характеристика процесса обслуживания. Правила оказания услуг питания.
3. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия общественного питания, обслуживаемого контингента.
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
5. Виды приемов и банкетов. Особенности их проведения и обслуживания. Современный этикет и деловой протокол
6. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения.
7. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.
8. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
9. Методы изучения потребительского спроса в общественном питании. Роль коммерческих служб предприятий общественного питания в изучении спроса.
10. Инновации услуг на предприятиях питания.
11. Менеджмент качества услуг в общественном питании
12. Организация труда персонала в сфере общественного питания.
13. Характеристика торговых помещений предприятий общественного питания. Столовые посуда, приборы и белье.
14. Организация обслуживания иностранных туристов.
15. Системы безопасности как важный элемент сервиса на предприятиях массового питания

**Дисциплина «Технология и организация гостиничного хозяйства»**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничного хозяйства» является формирование у студентов системных профессиональных знаний по организации гостиничного сервиса. Подготовка студентов к организационной и административной деятельности в гостиничном бизнесе как одной из сфер предпринимательской деятельности, связанной с организацией и управлением гостиницей или иным средством размещения, направленной на удовлетворение имеющихся потребностей людей в сервисном временном проживании и получении услуг по организации отдыха на качественном уровне, а также получение прибыли.

**Вопросы к экзамену:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Классификация гостиниц и средств размещения в России и международной классификации ВТО.
3. Служба управления номерным фондом.
4. Организация инженерной службы.
5. Технология и основные модели гостиничного дела.
6. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и

размещения.

7. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы.
8. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений.
9. Культура поведения служащих гостиниц. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
10. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
11. Оборудование службы приема и размещения. Программные комплексы автоматизации гостиниц.
12. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
13. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
14. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
15. Система управления гостиничным бизнесом.

### **Дисциплина «Транспортный сервис»**

Целью освоения дисциплины «Транспортный сервис» является формирование у студентов теоретических знаний о транспортной сфере – одной из главных составляющих туристской отрасли и индустрии гостеприимства. Транспорт сам по себе является высокодоходной отраслью экономики и одновременно играет определяющую роль в генерации туристской деятельности и туризма, социально-культурного сервиса. А так же знаниями, необходимыми для планирования и организации транспортных путешествий, транспортного обслуживания.

В задачи изучения дисциплины входят получение знаний и умений для планирования и анализа транспортной составляющей сервисной и туристской индустрии, с точки зрения комфортности, времени и цены перевозки, как в России, так и в мире, с целью создания исключительно высокодоходного продукта, который способствует с одной стороны удовлетворению всевозрастающих потребностей клиентов, а с другой создает продукт, обладающий высокой привлекательностью.

### **Вопросы к экзамену**

1. Классификация средств перевозок
2. Ответственность и обязанности перевозчика
3. Туристские формальности
4. Тарифы, льготы и перевозка багажа на авиационном транспорте
5. Транзитные и чартерные авиаперевозки
6. Классность салонов самолетов. Услуги на борту
7. Аэропорты и аэродромы. Услуги наземных служб.
8. Характеристика и классификация поездов. Новые виды пассажирских вагонов
9. Билеты, тарифы, льготы и перевозка багажа железнодорожным транспортом
10. Услуги, предоставляемые пассажирам на российском и зарубежном железнодорожном транспорте

11. Особенности бронирования билетов, тарифы и перевозка багажа водным транспортом.
12. Морские круизы. Классификация круизных лайнеров. Классификация кают
13. Речные путешествия и круизы. Классификация кают
14. Морские и речные прогулки и экскурсии
15. Перевозка туристов автомобильным транспортом

### **Дисциплина «Сервис в торговле»**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервис в торговле» является формирование у студентов знаний и навыков удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей людей, в результате сервисной деятельности в торговле – повышение качества жизни населения

В процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- ознакомить студентов с историей развития сферы сервиса;
- раскрыть суть взаимоотношений между работниками сервиса и клиентами в процессе обслуживания;
- ознакомить студентов с вопросами культуры обслуживания;
- проинформировать будущих специалистов об основах организации предприятий сферы сервиса.

### **Вопросы к экзамену**

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

системы стимулирования в розничной торговле.

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

### **Дисциплина «Организация и технология санаторно-курортных услуг»**

Цель освоения дисциплины Технология и организация санаторно-курортных услуг заключаются в обучении технологии приема и обслуживания клиентов; ознакомление с практикой использования технологии приема и обслуживания туристов в санаторно-курортных предприятиях. Приобретения студентами знаний и практических навыков в профессиональной деятельности по качественному приему и обслуживанию туристов.

Знания и навыки приобретенные при изучении дисциплины:

- знать и правильно использовать квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии
- учитывая специфику обслуживания в санаторно-курортной отрасли, правильно использовать технологию обслуживания туристов;
- владеть профессиональным мастерством.

#### **Вопросы к экзамену:**

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

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

Компетенция: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-11

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: государственный экзамен

Методика оценивания

### **Критерии оценки знаний при сдаче государственного экзамена**

При оценке уровня профессиональной подготовленности по результатам государственного экзамена учитываются следующие критерии:

- знание учебного материала (проверяемых дисциплин);
- умение выделить проблемы и различные точки зрения по вопросам государственного экзамена;
- знание нормативных актов, теоретических источников, практики применения законодательства;
- способность к абстрактному логическому мышлению, использованию методов индукции и дедукции;
- умение определять и расставлять приоритеты;
- умение аргументировать свою точку зрения.

Эти критерии оценок должны характеризовать уровень теоретических знаний для практического применения в профессиональной деятельности:

Отметкой «Отлично» оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметкой «Хорошо» оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.

Отметкой «Удовлетворительно» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметкой «Неудовлетворительно» оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов;

неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

**Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации**

**8.1 Основная литература: в наличии ЭБС "ZNANIUM.COM.**

1. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
2. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 400 с. (Высшее образование. Бакалавриат)
3. Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7
4. Ветитнев А.М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций/Ветитнев А.М., Задорожня А.Н., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-104371-
5. Виноградова М. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с.
6. Давыдкина И.Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / И.Б. Давыдкина . - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) ISBN 978-5-16105727-8
7. Докторов А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме : учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 208 с.
8. Докторов А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.:ИНФРА-М,2016. - 208 с.
9. Жулидов С.И..Организация торговли : учебник / С.И. Жулидов. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 352 с
10. Игебаева Ф. А. Организация транспортного обслуживания в туризме : учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 208 с.
11. Колесова Ю.А.Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60x90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978-5-906818-65-2
12. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.
13. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — (Профессиональное образование).
14. Мрыхина Е.Б.Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 176 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0306-3
15. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. – 368 с.
16. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и

доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7.

17. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

18. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/23520](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520).

19. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1

20. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.

21. Скобкин С. С. Практикум сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 496 с.

22. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

23. Шредер, К. Специализированный магазин: Как построить прибыльный бизнес в розничной торговле [Электронный ресурс] / Кэрол Шредер ; Пер. с англ. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Альпина Паблишерз, 2014. — 432 с. - ISBN 978-5-9614-1028-0 -

#### **Дополнительная литература:**

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Аспект пресс, 2006. – 320 с. ISBN 5-7567-0317-9 Рекомендовано УМО по образованию в области сервиса
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность – М.: Аспект Пресс, 2004.
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. – 2-е изд., испр. И доп. М.: Аспект Пресс, 2007. 319 с.
4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб.пособие.-2-е изд.,испр. и доп.- М.:Аспект пресс,2006.-320с. Рекомендовано УМО
5. Азбука ресторатора. Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе. М.: ВВРГ, 2006.
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. Учреждений высш. Образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.
7. маркетинг: учебник для вузов/ Под ред. Проф. Г.А. Васильева . М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002 – 208с
8. Артёмова Е.Н. Основы технологии продукции общественного питания: учебное пособие – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2008. 336 с.
9. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.С. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.
10. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М.: Новое знание, 2006.
11. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 400 с. (Высшее образование. Бакалавриат)
12. Васюкова А.Т., Пивоваров В.И., Пивоварова К.В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: Учебное пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2006. – 296 с.
13. Велединский В.Г. Спортивно-оздоровительный сервис.-М: КНОРУС, 2014.-216с.

14. Ветитнев А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг М.: Финансы и статистика, 2007. с. 15
15. Ветитнев А.М. Курортное дело, М.: КНОРУС, 2007 528с.
16. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм.-М: Форум,2014.-592с.
17. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес: секреты успеха – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. 253 с.
18. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов высш. учеб. зав. М.: Академия, 2003-224с
19. Джум Т.А. Технология и организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебное пособие . Краснодар: КФ ГОУ ВПО «РГТЭУ», 2007. 236 с.
20. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 400 с.
21. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме. Учебное пособие / А.В. Докторов. – М.: Инфра-М, 2012. – 208 с.
22. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2006.
23. Дюсембекова Ж. М. Маркетинговые исследования: Учебное пособие.-Алматы: экономика, 2005
24. Европейский гостиничный маркетинг: Учеб. пособие: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2007. 224 с.
25. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
26. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): Учеб.пособие.-М.:Флинта:МПСИ,2005.-248с.Допущено МО РФ
27. Ефимова Ю. Кафе: создание и управление. М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2007.
28. Жабина С.Б. Маркетинг продукции и услуг: Общественное пособие: Учеб. пособие М.: Издательский центр «Академия», 2005. 224 с.
29. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. Пособие.– М.: Магистр, 2008. 557 с.
30. Затуливертов А. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. СПб.: Питер, 2007.
31. Зигель С. и Л., Ленгер Х. и Р. Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2007.
32. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Туристский терминологический словарь. М.: Советский спорт, 2006. 121 с.
33. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. М.: Финансы и статистика, 2008. 173 с.
34. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высш. шк., 2008. – 201 с.
35. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. – М.: ИКЦ «Март», Ростов н/Д: ИЦ «Март», 2006.
36. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М.: ИКЦ «Март», 2006.- 256 с.
37. Квартальнов В. А. Туризм. М.: Финансы и статистика, 2008.– 79 с.
38. Ковалев Н.И., Куткина М.Н., Кравцова В.А. Технология приготовления пищи. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2005. – 480 с.
39. Котлер Ф. Основы маркетинга.М.: Бизнес-книга, 1995 -702с
40. Краткий словарь международной туристской терминологии. Издание на русском языке. 2002. – 136 с.
41. Крюков А.Ф. Управление маркетингом: учебное пособие М.: КНОРУС, 2005 . 368с.

42. Кусков А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - М.: КноРус, 2015. – 356 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://e.lanbook.com/books/element.php?p11\\_id=53308](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=53308) (26.04.2014).
43. Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортных услуг: туризм. – М.: РосКонсульт, 2004.
44. Л. Л. Руденко Сервисная деятельность Издательство: Дашков и Ко, 2012 – 208 с.ISBN: 9785394016790
45. Лазаренко Л. А. Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата всех форм обучения / Л. А. Лазаренко. – Краснодар: КСЭИ, 2014. – 115 с.
46. Маркин Р. Управление розничной торговлей. – М.: Экономика, 1980. – 272 с.
47. Международное гостиничное хозяйство. По материалам зарубежных публикаций. Высшая школа по туризму, М.: 2007. 112 с.
48. Меркулова Т.А, Сервис в торговле. Уч-метод. пособие. Краснодар:КСЭИ. 2014.
49. Никифорова Е.А. Особенности санаторно-курортных услуг// Казахстан на пути к новой модели развития: тенденции, потенциал, императивы роста: Материалы международной научно-практической конференции Алматы, 2001. Часть 4
50. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=369959> (26.04.2014).
51. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г. – 368 с.
52. Основы туристской деятельности: Учебник / Г.И.Зорина, Е.Н.Ильина, Е.В.Мошняга и др.; Сост. Е.Н.Ильина. - М.: Советский сорт, 2006. 200 с.
53. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства США. \Под ред. Профессора Роберта А.Браймера. Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, М.: 2006. – 113 с.
54. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: Учеб.пособие.-краснодар:КСЭИ,2004.-178с.Рекомендовано УМО
55. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. Отели и рестораны. М.: Экономика, 2006. 119 с.
56. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2012. – 284 с.Допущено Минобрнауки РФ
57. Росситер Р. Реклама и продвижение товаров. – СПб.: Издательство Питер, 2000.
58. Санаторно-курортное дело: учебник/Г.И. Молчанов, Н.Г.Бондаренко, И.Н. Дегтярева, Л.М.Кубалова,, А.А.Молчанов; под ред. Проф.Г.И.Молчанова.-М:Альфа-М: ИНФРА-М,2015.-400с.
59. Сафронов К. Эффективность организации транспортного обслуживания инвалидов в городах / К. Сафронов. – М. :АСВ, 2010. – 208 с.
60. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность. – М.: Альфа-М, 2009.
61. Селиванова Л.В. Транспортное обслуживание в туризме: учеб. пособие / Л.В. Селиванова. - Тюмень, ТюмГУ, 2011. - 216 с.
62. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006. 144 с.
63. Сервис и туризм: Метод.рекомендации /Под ред.С.А.Ольшанской.-Краснодар:КСЭИ.Ч.1.-2003.-97с.
64. Сервис и туризм: Метод.рекомендации /Под ред.С.А.Ольшанской.-Краснодар:КСЭИ.Ч.2.-2003.-66с.
65. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Под ред. О.Т. Лойко. - Томск. Изд-во Том. ун-та, 2004. - 268 с.

66. Скобкин С. С. Практикум сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 496 с.
67. Соловьев Б.А. Управление маркетингом, М.: ИНФРА-М, 2000
68. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с. Допущено УМО по образованию в области производ. Менеджмента
69. Тимохина Т. Л. Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2002.
70. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. М.: Тандем, 2007. 114 с.
71. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/ Пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 2009. – 463 с.
72. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во ПРИОР, 2000.
73. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. М.: «Издательство ПРИОР», 2009. 208 с.
6. Филип Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Издательское объединение Юнити, 2010.– 182 с.
74. Филип Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенз Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Издательское объединение Юнити, 2010. – 182 с.
75. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М., 2010. – 129 с.
76. Чудновский А.Д. , Жукова М.А., Белозера Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления М.: ИД « Форум» : ИНФРА-М, 2011. 460с.
77. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозера Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. М.: ИД « Форум»: ИНФРА –М, 2014.- 400с.
78. Щегорцов В.А., Таран В.А. Маркетинг: учебник для вузов/ под ред. В.А. Щегорцова – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2005 . 447с.
79. Яшин С.А. Как товар выложишь, так и продашь. Лег Пром Бизнес. 2000. - №3
80. // Вестник Московского университета. Серии география, экономика, туризм;
81. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серии география, экономика, туризм;
82. // География, спорт, туризм;
83. // Железнодорожный транспорт – старейший из инженерных периодических изданий России и мира;
84. // Железные дороги мира – научно-технический журнал;
85. // Известия Российской Академии наук. Серия география, экономика, туризм;
86. // Известия Русского географического общества;
87. // Речной транспорт (XXI век) – международный журнал речников, центральный печатный орган отрасли речного транспорта России.
88. // Транспорт Российской Федерации – журнал раскрывает проблемы и достижения транспортного комплекса РФ;
89. // Туризм: практика, проблемы, перспективы;

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет», необходимых для подготовки к ГИА**

Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>;

Ежедневная Лондонская газета, специализирующаяся на проблемах морских перевозок – <http://www.lloydlist.com>;

Информационный ресурс – [www.rostransport.com](http://www.rostransport.com).

Международная морская организация – специализированное учреждение ООН, способствующее совершенствованию процедур международного морского судоходства – <http://www.imo.org>;

Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения – <http://www.icao.int>;  
Министерство транспорта Российской Федерации – <http://www.mtr.gov.ru>;  
Применение маркетинговых исследований на турпредприятиях: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.marketingandresearch.ru](http://www.marketingandresearch.ru)  
Россия в окружающем мире (ежегодник) – <http://eco-mnperu.narod.ru/book/>;  
Сервисная деятельность в сфере туристической индустрии: [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.dis.ru](http://www.dis.ru) –  
Технологии продаж туристических услуг: – Электрон. дан. - Режим доступа: [www.marketing.web-standart.net](http://www.marketing.web-standart.net)  
Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>;  
Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM"  
Электронная версия журнала Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса <http://www.naukaru.ru/journal/view/Vestnik>.  
Электронная версия журнала Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса [www.marketolog.ru](http://www.marketolog.ru)

<http://www.naukaru.ru/journal/view/Vestnik>.

<http://bak.sseu.ru/>

<http://litirus.ru/ekonomika/servis-v-torgovoy/>

<http://www.allbest.ru/>

<http://www.pokurortam.ru/>

<http://www.slovari.yandex.ru/>

<http://www.Studbooks.net>

<http://www.geo.ru/>

<http://www.geofocus.ru/>

<http://www.mir-restoratora.ru>

<http://www.national-geographic.ru/>

<http://www.tech-krd.ru/>

<http://www.vig34-sert.ru/>

<http://www.vokrugsveta.ru/>

<http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=479741> - Крупнейшие гостиничные объединения мира и их влияние на совершенствование гостиничного бизнеса регионов.

<http://www.hotres.ru/> -

<http://www.capitan.ru/infoprof/hotels/mak3.htm/> - 2. <http://www.horeca-portal.ru/> -

<http://anapa-gorod-kurort.ru/>

<http://divnoemore.ru/>

<http://exhibition.pir.ru/>

<http://foodis.ru/>

<http://gildiyaprodavcov.ru/>

<http://gorkygorod.ru/>

<http://min.kurortkuban.ru/>

<http://otdih.nakubani.ru/>

<http://otdyh-expo.ru/>

<http://tourism.krd.ru/>

<http://www.coolreferat.com/> - Гостиничные цепи понятие и виды.

<http://www.edu.ru>

<http://www.krd.ru>

<http://www.metagroup.com>

<http://www.russiatourism.ru/>

[www.tripadvisor.ru/](http://www.tripadvisor.ru/)