

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ребковец Ольга Александровна

Должность: И.О. Сервис

Дата подписания: 26.05.2024 16:17:30

Уникальный программный ключ:

e789ec8739030382afc5ebff702928adf1af5cfb

ОПОП

Редакция

СМК-ПрГИА-В1.П2-2018

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01

«Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-методического отдела

О.Г. Горбунова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Направление подготовки:** 43.03.01 «Сервис»

**Профиль подготовки:** «Социально-культурный сервис»

**Квалификация выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Кафедра:** экономики и сервиса

Программа рассмотрена на заседании  
кафедры экономики и сервиса («\_\_»  
\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., протокол №\_\_)  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ М.Г.Кудряшова

Петропавловск-Камчатский 2019 г.

ОПОП	Редакция <span style="background-color: yellow;"> </span>	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2014 года № 514.

Разработчик:  
Доцент кафедры  
экономики и сервиса

Е.И. Сибирцева

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Цель государственной итоговой аттестации	4
3. Задачи государственной итоговой аттестации	4
4. Формы государственной итоговой аттестации	4
5. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы	5
6. Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации	11
6.1 Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен:	11
6.2 Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ:	19
7. Критерии оценивания результатов освоения ОП ВО (ППССЗ)	21
7.1. Государственный экзамен	21
7.2. Выпускная квалификационная работа	23
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение	26
9. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья	30
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения государственной итоговой аттестации	30

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## **1. Общие положения**

Итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы, которая проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Итоговая аттестация, завершающая освоение имеющих государственную аккредитацию образовательных программ, является государственной итоговой аттестацией. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Формы государственной итоговой аттестации, порядок проведения такой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» определены федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636.

В структуру образовательной программы направления подготовки 43.03.01 «Сервис», реализуемой ФГБОУ ВО «КамГУ им. Витуса Беринга» в Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит государственный экзамен и/или защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации.

## **2. Цель государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника, завершившего освоение образовательной программы (далее – ОП) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис» (уровень бакалавриата), требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2014 года № 514 (далее – ФГОС).

## **3. Задачи государственной итоговой аттестации**

3.1. Установление степени готовности выпускника по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата) к выполнению организационно-управленческой видам деятельности.

3.2. Установление степени готовности выпускника к решению профессиональных задач по производственно-технологической, сервисной и организационно-управленческой, проектной, технологической, сервисной видам деятельности.

3.3. Установление уровня сформированности компетенций выпускника по направлению 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата).

## **4. Формы государственной итоговой аттестации**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направления 43.03.01 «Сервис», государственная итоговая аттестация включает защиту выпускной квалификационной

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

работы (бакалаврской работы), а также итоговый комплексный экзамен по направлению и профилю подготовки. Выпускная квалификационная работа является заключительным этапом обучения студента на соответствующей ступени высшего профессионального образования. На основе Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утвержден приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636), требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и Положения о государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО «КамГУ им. Витуса Беринга», утвержденного 10.05.2016 г., разработаны требования к содержанию, объему и структуре выпускных квалификационных работ, а также требования к содержанию и процедуре проведения государственного экзамена. Защита выпускной квалификационной работы является заключительным этапом проведения ГИА. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, представленную в виде выпускной бакалаврской работы, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

### **5. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы**

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИД-УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов ИД-УК-1.3. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и заключения ИД-УК-1.4. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-2	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения ИД-УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы ИД-УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений действующих правовых норм ИД-УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач ИД-УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает варианты возможности их использования и/или совершенствования
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из структуры сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		поведения и интересы других участников ИД-УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных и командных действий в социальном взаимодействии и командной работе ИД-УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других участников команды для достижения поставленной задачи ИД-УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результаты
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИД-УК-4.2. Выполняет перевод профессиональных терминов иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный ИД-УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий ИД-УК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях
УК-5	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-УК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИД-УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ИД-УК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач
УК-6	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектных достижений поставленных ИД-УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста ИД-УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предлагает образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального ИД-УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития
УК-7	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИУК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности ИУК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время оптимального сочетания физической и умственной нагрузки для обеспечения работоспособности ИУК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях профессиональной деятельности
УК-8	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИД-УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологий, процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений) ИД-УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		рамках осуществляемой деятельности ИД-УК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушением техники безопасности на рабочем месте; проводит мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций ИД-УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, организует способы участия в восстановительных мероприятиях.

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИД-ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ИД-ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса
ОПК-2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ИД-ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ИД-ОПК-4.3. Осуществляет продвижение

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ИД-ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности ИД-ОПК-5.3 - Применяет в работе экономически обоснованные решения
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИД-ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИД-ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИД-ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-1	Способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	ИД-ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИД-ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИД-ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
ПК-2	Способность организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	ИД-ПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИД-ПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИД-ПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИД-ПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей
ПК-3	Способность организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	ИД-ПК-5.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг ИД-ПК-5.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса ИД-ПК-5.3. Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентноспособных услуг
ПК-4	Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы сервиса, гостеприимства и общественного питания.	ИД-ПК-6.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИД-ПК-6.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК-5	Способность разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой	ИД-ПК-7.1. Проводит изучение туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	потребителя экскурсионной услуги.	<p>комплексов</p> <p>ИД-ПК-7.2. Формирует туристский и экскурсионный продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.</p> <p>ИД-ПК-7.3. Составляет программу обслуживания туристов</p> <p>ИД-ПК-7.4. Организует продажу и продвижение туристского продукта и отдельных туристских и экскурсионных услуг.</p>
ПК-6	Способность разрабатывать и планировать маршруты при занятиях пешеходным туризмом и трекингом, а также при занятии туризмом на транспортных средствах на основе знаний местности и использования ресурсов СКД.	<p>ИД-ПК-8.1. - Проводит изучение туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов пригодных для пешеходного туризма и трекинга.</p> <p>ИД-ПК-8.2. – Формирует туристский продукт с учетом местных ресурсов, транспортной доступности и требований туристов.</p> <p>ИД-ПК-8.3. – умеет организовать продвижение и реализацию пешеходного маршрута</p>
ПК-7	Способен разрабатывать новые услуги с учетом меняющихся процессов и требований общества	<p>ИД-ПК-9.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий</p> <p>ИД-ПК-9.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ИД-ПК-9.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## 6. Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

### 6.1 Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен:

*Программа подготовки по блоку следующих дисциплин:* «География международного туризма», «Транспортное обслуживание в сервисе», «Технология гостиничного сервиса», «Технология ресторанного обслуживания», «Технология и организации развлечений» «Туроператорская и турагентская деятельность», «Организация туристической деятельности», «Информационные системы в сервисе», «Экскурсионная и выставочная деятельность», «Менеджмент и маркетинг в социально-культурном сервисе».

#### 1. Маркетинг как концепция и инструмент регулирования рынка социально-культурного сервиса

Понятие и сущность маркетинга в сервисе. Эволюция маркетинга как науки в сервисе. Эволюция концепции маркетинга. Основные принципы маркетинга. Аналитическая функция маркетинга. Производственная функция маркетинга. Сбытовая функция маркетинга. Функция управления и контроля. Комплекс маркетинга. Модель «4Р». Инструменты маркетинг-микса. Особенности комплекса маркетинга услуг в сервисе. Виды маркетинга в зависимости от целей: менеджерский, партизанский, вирусный, бенчмаркетинг, кросс-маркетинг, колл-маркетинг др.

#### 2. Сегментация рынка и анализ конкурентной среды в сервисе

Понятие «рынок» и его основные характеристики. Сегментирование рынка. Макро- и микросегментация. Критерии сегментирования. Признаки сегментирования рынка в сервисе. Стратегии охвата рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг. Принципы выбора целевого сегмента. Позиционирование товара на рынке. Атрибут позиционирования. Параметры позиционирования. Конкурентная карта позиционирования. Концепция брэндинга.

#### 3. Товарная политика в системе маркетинговых решений.

Товар в системе маркетинга. Классификация товаров. Маркетинговая деятельность и жизненный цикл товара. Экономическая характеристика стадий жизненного цикла товара. Стратегические решения в товарной политике. Стратегии инновации, вариации и элиминации товара. Ассортиментная политика, ее основные задачи. Разработка и внедрение нового товара на рынок. Этапы процесса инновации товара. Методы планирования нового товара.

#### 4. Маркетинговая ценовая политика в сервисе

Цена: понятие, значение для фирмы. Виды цен. Факторы, влияющие на политику цен в сервисе. Стратегия ценообразования. Виды ценовых стратегий. Стратегия скидков с цен. Этапы ценообразования в маркетинге. Установление окончательной цены сделки в сервисе.

#### 5. Маркетинговые коммуникации в сервисе

Понятие маркетинговых коммуникаций. Элементы системы маркетинговых коммуникаций: реклама, прямые продажи, стимулирование продаж, связи с общественностью. Достоинства и недостатки отдельных элементов системы маркетинговых коммуникаций. Принципы интеграции элементов системы маркетинговых коммуникаций. Синергичное использование элементов маркетинговых коммуникаций. Основные составляющие при выборе коммуникационной стратегии. Формирование коммуникационного бюджета.

#### 6. Маркетинг территории

Страна, регион, город как объект маркетинга. Целевые аудитории территориального маркетинга. Три главных главы субъекта развития территории. Краудфандинг. Краудсосинг. Позиционирование региона. Конкурентоспособность региона. Кластеры.

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Шестиугольник национальных брендов. Факторы развития бренда территории. Имиджевая политика Камчатского края и факторы ее определяющие.

**7. Маркетинговый анализ в сервисе**

Виды анализа в системе маркетинга. Анализ маркетинговой среды организации. Анализ конкурентоспособности продукции, работ и услуг. Анализ конкурентоспособности предприятия.

**8. Маркетинговые исследования в сервисе**

Понятие маркетинговых исследований. Виды и характеристика маркетинговой информации. Методы маркетинговых исследований. Этапы процесса маркетинговых исследований.

**9. Договорная документация между туристской фирмой и потребителем: содержание и особенности процедуры оформления.**

Турпутевка формы ТУР-1, туристский ваучер, договор о туристском обслуживании, информационный листок, памятка туристу.

**10. Туроператорская и турагентская деятельность: понятие и сущность.**

Понятие и виды деятельности ТО и ТА. Планирование тура. Поставщики услуг. Визовая поддержка. Пакет услуг. Продвижение туристского продукта, методы и формы. Каталог туроператора.

**11. Договорная документация между туроператором и турагентом: содержание и особенности оформления.**

Требования к оформлению документации. Каталоги внутреннего пользования (ценовое приложение). Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг. Договор комиссии.

**12. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме, и их влияние на развитие туризма.**

Понятие инноваций. Инновационные технологии в туризме, гостиничном и ресторанном сервисе. Необходимость инноваций в сфере сервиса.

**13. Таможенные формальности для въездных/выездных туристов в Российской Федерации.**

Таможенно-тарифное регулирование. Порядок декларирования товаров. Таможенная декларация. Перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры. Список запрещенных к перевозке объектов. Виды правонарушений при перемещении туристов через таможенную границу. Незаконное перемещение через таможенную границу отдельных товаров, валюты и валютных ценностей. Распоряжение товарами, не пропущенными через таможенную границу РФ. Нарушение паспортно-визового режима. Ответственность туристов за нарушение таможенных правил

**14. Содержание понятия и технология оформления виз. Визовые режимы.**

Визовые формальности. Международные, региональные и национальные туристские организации, регулирующие вопросы туристских формальностей. Визовые ограничения. Виды виз. Список необходимых документов для получения шенгенской, российской визы.

**15. Медико-санитарные проблемы и формальности в туризме.**

Медицинские формальности. Основные медико-санитарные правила в туризме. Статистика заболеваемости туристов при посещении отдельных стран. Карантинные заболевания и зоны их распространения. Международный сертификат о прививках (International Certificates of Vaccination). Основные методы профилактики заболеваний. Информирование. Вакцинация. Взаимодействие Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ) и Всемирной Туристской Организации (ВТО)

**16. Страхование туристов. Виды и содержание страховых договоров.**

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Обязательное страхование медицинских расходов граждан, временно пребывающих на территории иностранных государств. Формирование стоимости страхования в зависимости от географии поездки, вида тура, возраста. Сумма стандартного страхового покрытия (исключения). Принцип расчета страхового взноса. Виды страховых случаев. Дополнительные страхования.

**17. Характеристика регулярных и чартерных перевозок. Авиатарифы. Классы обслуживания.**

Транзитные и чартерные авиаперевозки. Договор чартера. Виды чартерных программ. Преимущества и недостатки чартеров. Виды туризма, базирующиеся на чартерных программах. Авиационные тарифы. Критерии классов обслуживания. Наземное обслуживание и сервис на борту в зависимости от класса обслуживания.

**18. Организация железнодорожных перевозок туристов.**

Железнодорожный транспорт и его использование в сервисе. Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов. Перевозка багажа. Проездные документы. Организация железнодорожных перевозок туристов в России. Особенности организации железнодорожных перевозок за рубежом. Специальные туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования.

**19. Технология организации морских и речных круизов.**

Морской круиз как комплексный туристский продукт. Классификация морских круизов и путешествий. Организация обслуживания туристов на круизах. Особенности продвижения круизных туров. Виды туров (линейный, кольцевой, open-jaw). Речной круиз как комплексный туристский продукт. География российских и зарубежных речных и морских круизов. Список включенных/не включенных услуг в круизе. Тенденции в круизном туризме (цена, география, целевая аудитория).

**20. Перевозка туристов автобусным транспортом. Специфика организации автобусных путешествий.**

Особенности передвижения и путешествия на автобусах. Техническое состояние. Проблемы при пересечении государственных границ. Документация и особенности организации перевозки. Взаимоотношения туристов и водителя, перевозка больших групп. Виды автобусов: экономический, стандартный, фирменный, эксклюзивный. Виды и назначение автобусов. Договор туроператора и АТП. Работа руководителя туристской группы и водителя автобуса на туристско-экскурсионном маршруте. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе.

**21. Организация перевозок туристов воздушным транспортом.**

Место и роль воздушного транспорта в туристских перевозках. Значение международных организаций в совершенствовании воздушных перевозок. Правила перевозки туристского багажа. Права и обязанности пассажира и перевозчика. Ответственность перевозчика. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов. Авиаальянсы. Дисконтные программы. Правила перевозки спецпассажиров. Международная ассоциация воздушных перевозчиков. Лоукостеры. Современное состояние и особенности организации въездного туризма в Российской Федерации.

ФЗ об основах туристской деятельности в РФ (последняя редакция). Финансовые гарантии для въездных туроператоров. Статистика туристских потоков. Туристские центры России. Визовая поддержка. Турреференс. Особенности обслуживания иностранных граждан на территории РФ. Перспективы въездного туризма в Российской Федерации.

**22. Характеристика рынка выездного туризма в Российской Федерации.**

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Виды туроператоров (рецептивные, инициативные). Особенности работы выездных туроператоров. Лидеры выездного туризма в мире и России (статистика, обоснование). Роль выездного туризма в экономике страны.

**23. Региональные особенности формирования рынка выездного туризма.**

ФЗ об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (редакция 28.12.2016). Финансовые гарантии для выездных туроператоров. Особенности организации выездных туров в регионах РФ в зависимости от местоположения, удаленности от центра и транспортных хабов, официальных представительств (консульств, посольств), среднедушевого дохода жителей региона. Специфика выездного туризма в КК (география, вид туризма, длительность, сезон, ценовой диапазон).

**24. Виды лечебно-оздоровительных курортов. Технология организации лечебно-оздоровительного туризма.**

Виды ЛОТ. Характеристика основных и вспомогательных мотиваций выбора ЛОТ. Потребители – социальные и психологические характеристики. Место на международном рынке. Организационные особенности. Основные мировые дестинации. Основные курортные регионы мира. Современное состояние, проблемы и прогноз развития.

**25. Характеристика рынка внутреннего туризма в Российской Федерации. Туристские центры России.**

ФЗ об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (редакция 28.12.2016). Финансовые гарантии для внутренних туроператоров. Современное состояние и тенденции развития рынка внутреннего туризма в Российской Федерации. География внутреннего туризма.

**26. Виды экологического туризма. Технология организации экологического туризма.**

Разнообразие форм и способов организации экологического туризма (приключенческий, научный, хобби туризм, наблюдение за животными, агротуризм, спортивная рыбалка). Характеристика основных и вспомогательных мотиваций. Потребители – социальные и психологические характеристики. Место на международном рынке. Организационные особенности. Современное состояние, проблемы и прогноз развития. Основные мировые дестинации.

**27. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Пирамида потребностей А. Маслоу. Общая характеристика потребностей. Понятие услуги. Основные критерии качественного обслуживания клиентов. Ориентация на клиента. Основные методы удовлетворения потребностей человека сервисной деятельности.

**28. Реклама в туризме: понятие, содержание, значение и виды. Федеральный закон Российской Федерации от 13.03.2006 № 38-ФЗ (редакция от 2017 года) «О рекламе».**

Классификация рекламы по различным классификационным признакам: по объекту рекламирования, направленности рекламы, характеру рекламного обращения, способу воздействия на целевую аудиторию, охватываемому сегменту рынка, источнику финансирования и т.д. Дополнительные виды рекламы. Зависимость рекламы от жизненного цикла товара. Правовое регулирование рекламной деятельности. Федеральный закон «О рекламе»: общие положения. Особенности отдельных видов распространения рекламы в сфере туризма и сервиса. Особенности рекламы туристских и сервисных услуг в КК. Государственный надзор в сфере рекламы и ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации о рекламе.

**29. Выставки и ярмарки в туризме. Виды и обоснование необходимости участия в выставочных мероприятиях.**

География всемирных туристских ярмарок. Участие КК в международных туристских

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

ярмарках. Принцип работы выставок и ярмарок в сфере туризма и гостеприимства.

**30. Мотивационные основы туризма. Основная и вспомогательная мотивация.**

Основы мотивации. Классификация туризма по мотивам. Основные и вспомогательные мотивации в видах туризма. Мотивационные основы выбора туркомпании.

**31. Анимация в индустрии развлечений. Особенности организации анимационной деятельности.**

Анимация в индустрии развлечений. Тематические парки развлечений, их признаки и классификация. Анимационные программы в тематических парках. Развлекательные центры в России. Игровой бизнес в анимационной деятельности. Игра как эффективный метод анимационной деятельности. Программное анимационное воздействие. Мировая анимационная деятельность в туризме, проблемы и перспективы ее развития. Динамика роста рынка развлечений. Перспективы и пути развития развлекательного бизнеса и внедрения анимационной деятельности

**32. Типология анимации и ее функции.**

Формула анимации. Анимационная деятельность и ее творческие основы. Связь культуры с анимацией. Функции и типология анимации. Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса.

Виды анимации как компоненты анимационных программ. История зарождения и пути развития организации досуга. Особенности индустрии досуга и развлекательного сервиса в России и за рубежом.

**33. Социокультурная анимация, как формы социальной активности личности. Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса.**

Анимационный сервис – характеристика рекреационной анимации. Анимационные маршруты. Дополнительные анимационные услуги. Комплексный характер реальных анимационных программ. Анимация как вид культурно- досуговой деятельности. Технологический процесс создания анимационных программ. Региональное моделирование анимационной деятельности. Гостиничные и анимационные услуги и программы. Виды программного туризма и его рекреационные основы. Виды услуг и программа обслуживания. Анимационные программы для семейного досуга. Анимация и спорт. Анимационные программы в экологическом и этнографическом туризме. Хобби – туры и анимация. Анимационные программы в познавательном туризме. Костюмированные туры.

**34. Индустрия досуга и развлечений.**

Тематические парки в Европе и США. Парки отдыха в России. Мировые праздники. Мировая анимационная деятельность в туризме, проблемы и перспективы ее развития. Динамика роста рынка развлечений. Перспективы и пути развития развлекательного бизнеса и внедрения анимационной деятельности

**35. Особо охраняемые природные территории: классификация и рекреационное использование. Зонирование ООПТ. Виды ООПТ на территории Камчатского края.**

Особо охраняемые природные территории (ООПТ): природные заказники, парки, памятники природы, заповедные участки леса, национальные парки, заповедники. Основное назначение территорий ООПТ. Классификация и рекреационное использование ООПТ. Проблемы рекреационного использования особо охраняемых природных территорий. Принципы зонирования ООПТ. Экологический туризм. Национальные парки как основа развития экотуризма в России. Туризм и экология: аспекты взаимодействия. ООПТ в Камчатском крае. Опыт решения проблем устойчивого экологического развития туризма в России. Специфика организации туризма на особо охраняемых природных территориях КК.

**36. Классификация туристских ресурсов.**

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Различные основания классификации ресурсов. Структура ресурсной базы социально-культурной деятельности. Процесс информатизации культуры и искусства как источник формирования новых видов ресурсов. Специфические особенности ресурсов в социально-культурной сфере. Человек как фактор, оказывающий решающее воздействие на структуру и характер ресурсной базы отрасли.

**37. Туристский ресурсный потенциал Камчатского края.**

Характеристика туристского потенциала КК. Трудовые, информационные, социокультурные, природные ресурсы. Объекты Всемирного наследия на территории КК, включенные в специальный список ЮНЕСКО. Уникальные природные и культурные объекты (памятники природы КК). Особо охраняемые природные территории (ООПТ) КК: природные заказники, памятники природы, природные парки, государственные заповедники. Основное назначение территорий ООПТ. Специфика организации туризма на особо охраняемых природных территориях КК. Экологический туризм, как наиболее популярный и перспективный вид рекреационной деятельности в КК.

**38. Всемирное культурное наследие ЮНЕСКО. Основные объекты на территории России и Камчатского края, входящие в перечень всемирного культурного наследия.**

Критерии внесения объектов в список ЮНЕСКО. Объекты Всемирного наследия, включенные в специальный список ЮНЕСКО. Уникальные природные и культурные объекты. Соблюдение основ заповедного дела.

**39. Характеристика методов, видов и форм обслуживания в ресторанах. Дополнительные услуги в ресторанах, кафе и барах. Организация выездного обслуживания.**

Типы обслуживания: а ла карт, табль дот, шведский стол, экспресс стол, основные характеристики, преимущества и недостатки. Виды завтраков. Характеристика различных типов обслуживания. Виды сервиса при подаче блюд (французский, английский, немецкий, американский, русский).

**40. Организация обслуживания посетителей. Порядок обслуживания в ресторане.**

Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания. Методы, формы и виды обслуживания (Самообслуживание, обслуживание официантами, барменами, комбинированное обслуживание). Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Подготовка ресторана к обслуживанию. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья. Общие правила сервировки стола. Предварительная и исполнительская сервировка. Использование композиции цветов при сервировке стола. Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Рекомендации по выбору и подаче вин. Передача заказа на производство. Основные методы и правила подачи блюд. Расчет с потребителями. Уборка со стола и замена использованной посуды.

**41. Предприятия общественного питания: понятие и классификация.**

Общественное питание – как отрасль сферы обслуживания. Система услуг (видимые и невидимые услуги для гостя). Услуга общественного питания. Классификация услуг общественного питания в соответствии с ГОСТ Р 50764-2009. Правила оказания услуг. Действие Федерального Закона «О защите прав потребителей». Выбор альтернативных видов продукции и услуг. Управление качеством услуг. Методы контроля качества услуг предприятий питания. Виды предприятий.

**42. Экскурсии: основные этапы разработки и их содержание.**

Последовательность процесса подготовки экскурсии. Задачи каждого этапа. Тема и название экскурсии. Определение задач. Отбор экскурсионных объектов. Формирование зрительного ряда. Составление маршрута. Комплектование «портфеля экскурсовода».

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Составление и утверждение технологической карты экскурсий. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии.

**43. Классификация экскурсий: по содержанию; по составу участников; по форме, месту проведения.**

Признаки классификации экскурсий. Значение классификации. Экскурсии обзорные и тематические. Группа тематических экскурсий. Пешеходные и транспортные экскурсии. Экскурсия как форма учебной работы.

**44. Методические приемы показа и рассказа в экскурсиях.**

Описание, экскурсионная справка, объяснение, литературный монтаж, путевая информация. Панорамный показ, метод зрительной реконструкции, показ в движении. Принцип выбора определенного вида показа и рассказа.

**45. Составные элементы и требования к технике проведения экскурсии.**

Структурные компоненты в экскурсии: экскурсовод-экскурсионный объект-экскурсант. Композиции экскурсоведения. Задача вступления. Организационная и информационная части вступления. Подтема как основа экскурсионной структуры: а) связь общей темы и подтем; б) роль подтем в характеристике экскурсионных объектов. Виды логических переходов. Логические переходы в обзорной экскурсии по городу. Кульминация в экскурсии.

**46. Экскурсионный объект, требования к отбору. Составление карточки объектов.**

Составление карточки объектов. Виды экскурсионных объектов. Отбор экскурсионных объектов, критерии отбора.

**47. Основные и вспомогательные службы гостиницы. Виды технологий обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.**

Основные службы гостиницы и их функционирование. Служба портье. Отдел бронирования. Взаимосвязи служб в гостинице. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции. Служба обслуживания номерного фонда. Служба горничных.

**48. Интернет-бронирование мест в гостинице. Глобальные системы бронирования.**

Порядок и виды бронирования. Принцип работы ГДС. Наиболее известные ГДС. Преимущества и недостатки в сравнении с прямым бронированием.

**49. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.**

Процедура оформления гостя в гостинице. Особенности работы с иностранными гостями.

**50. Особенности обслуживания иностранных граждан на территории Камчатского края.**

Понятие пограничной зоны. Сущность Приказа ФСБ РФ от 15 октября 2012 г. N 515 «Об утверждении Правил пограничного режима». Процедура регистрации иностранных граждан в КК.

Предоставление дополнительных услуг в гостинице. Формы и методы оплаты.

Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Профессиональные стандарты обслуживания. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы». Услуги питания. Заключение договоров. Представление информации об услугах. Реализация услуг. Оплата забронированных услуг. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг. Формы и методы оплаты услуг в гостинице.

**51. Классификации гостиниц и других средств размещения.**

Национальные системы классификаций гостиниц. Цели классификации гостиниц. Системы классификаций гостиниц. Рекомендации ЮНВТО. Общие критерии классификации гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения. Система

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Классификация гостиничных номеров

**52. Туристское районообразование и районирование. Особенности и принципы районирования в международном туризме.**

Принципы туристского районирования. Характеристика туристских макрорегионов. Наиболее привлекательные регионы с точки зрения туризма. Динамика развития туризма по регионам мира. Страны продуценты и реципиенты туристских потоков.

**53. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма.**

Понятие и сущность менеджмента, менеджмент как наука и искусство. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма: главная цель, организационно-управленческие задачи, этапы процесса менеджмента. Функции менеджмента предприятий сервиса и туризма: общие и конкретные. Функция планирования: содержание, виды планов. Организационная функция: содержание организационного этапа, структура управления предприятием сферы сервиса и туризма, факторы, влияющие на формирование структуры управления. Мотивация как функция управления: мотивация (мотивы) потребителей услуг и мотивация трудовых отношений, основные направления стимулирования персонала сервисных предприятий. Функция контроля: черты успешного контроля, виды контроля; основные физические, стоимостные, экономические показатели деятельности туроператорской фирмы. Особенности туризма как объекта управления.

**54. Система коммуникаций в сфере социально-культурного сервиса и туризма.**

Понятие, значение коммуникаций. Коммуникационный процесс: элементы, этапы. Формы коммуникаций: вербальные и невербальные. Классификация коммуникаций: организационные и межличностные, внешние и внутренние, формальные и неформальные. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма. Причины вступления людей в неформальные отношения. Влияние неформальной группы на деятельность формальной организации. Внешние коммуникации: взаимодействие с потребителями услуг, культура обслуживания, профессиональная подготовка работников. Процесс личной продажи: прием клиента и установление контакта, выявление потребностей клиента, активное выслушивание, презентации продукта, преодоление возможных возражений, продажа и последующий контакт с клиентами.

**55. Особенности мотивации труда в сфере социально-культурного сервиса и туризма.**

Понятие и значение мотивации в менеджменте. Понятие «толерантность». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Иерархическая теория А. Маслоу: первичные и вторичные потребности, удовлетворение потребностей на работе. Двухфакторная модель мотивации Ф. Герцберга: мотивационные и гигиенические факторы, влияющие на удовлетворенность и производительность. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда: потребность во власти, причастности, достижении. Теория В.Врума: выбор, результат, ожидание, валентность, мотивационная сила. Теория Адамса: мера справедливости вознаграждения и уровень затрачиваемых усилий. Теория постановки целей Э.Локка: характеристики цели (сложность, специфичность, приемлемость, приверженность) и их влияние на уровень исполнения.

**56. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма.**

Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Объективные причины разработки и внедрения инноваций на предприятиях сервиса и туризма. Новые тенденции в туристическом спросе. Понятие инновации, базисные и частичные инновации. Технические, организационно-технологические, управленческие и комплексные инновации при производстве услуг. Инновационный процесс: анализ и стратегии.

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Вероятностный характер внедрения инновации. Источники средств для разработки и реализации нововведений. Разработка инновационной программы и ее значение. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей. Использование новых туристских ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности туристских предприятий. Инновации в организации производства и потребления туристских услуг. Выявление и использование новых рынков сбыта туристских услуг.

#### 57. Исследование внешней предпринимательской среды в сфере сервиса.

Внешняя среда организации и ее значение. Взаимосвязанность факторов внешней среды. Характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность. Среда прямого воздействия (микросреда): поставщики, законы и государственные органы, потребители, конкуренты, контактные аудитории. Факторы макросреды менеджмента туристского предприятия: экономические, социально-демографические, природно-климатические факторы, культурные, научно-технические, политико-правовые, взаимоотношения с местными сообществами. Факторы международной среды: культура, экономика, законодательство, государственное регулирование и политическая обстановка.

#### 58. Управление конфликтами и изменениями на предприятиях сервиса и туризма.

Понятие и значение конфликта для организации. Типология конфликтов: функциональные и дисфункциональные; объективные и субъективные; внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Типы «конфликтных» личностей. Способы управления конфликтной ситуацией: структурные и межличностные. Причины и пути решения конфликтов в сфере туризма: с агентствами, поставщиками услуг, клиентами и работниками организации.

### 6.2 Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ:

№ п/п	Тема
1	Разработка мероприятий по развитию компетентностного подхода к системе управления персоналом <b>на предприятиях туризма и сервиса.</b>
2	Разработка мероприятий по совершенствованию технологий работы с персоналом на <b>предприятиях туризма и сервиса.</b>
3	Разработка мероприятий по повышению эффективности системы развития персонала <b>на предприятиях туризма и сервиса.</b>
4	Разработка мероприятий по совершенствованию кадровой политики <b>на предприятиях туризма и сервиса.</b>
5	Разработка мероприятий по совершенствованию управления персоналом <b>на предприятиях туризма и сервиса.</b>
6	Разработка мероприятий по совершенствованию управления мотивацией персонала <b>на предприятиях туризма и сервиса.</b>
7	Формирование имиджа и создание бренда Камчатского края.
8	Рекреационный потенциал Камчатского края и его использование.
10	Экологический туризм: российский и зарубежный опыт.
11	Использование ООПТ (особо охраняемых природных территорий) Камчатского края в рекреационном туризме.
12	Анализ туристско-рекреационного потенциала (Камчатского края).
13	Анализ природных рекреационных ресурсов и разработка рекомендаций по их использованию в туризме (на примере Камчатского края).
14	Внедрение инновационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.
15	Внедрение информационных технологий на предприятиях (организациях)

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		
	социально-культурного сервиса и туризма.	
16	Внедрение компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства.	
17	Разработка рекомендаций по внедрению досуговых программ в социально-культурном сервисе.	
18	ООПТ Камчатки (их специфическая роль в организации туризма, современное состояние, перспективы развития, проблемы их использования для организации отдыха, познавательной деятельности).	
19	Значение туризма в социально-экономическом развитие региона (на примере Камчатского края).	
20	Имидж региона: общее и особенное в продвижении турпродукта (на примере Камчатского края).	
21	Инновации в разработке и внедрении туристского продукта.	
22	Использование Интернета в продвижении и реализации услуг предприятий социально-культурного сервиса и туризма.	
23	Использование Интернета как инструмента маркетинга для эффективного функционирования гостиничного предприятия.	
24	Использование природных лечебных ресурсов региона в оздоровительных программах санаторно-курортных учреждений (на примере Камчатского края).	
25	Историко-культурный потенциал региона как фактор развития услуг социально-культурного сервиса и туризма (на примере Камчатского края).	
26	Маркетинговые исследования в деятельности гостиничного предприятия.	
27	Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).	
28	Методы формирования потребительской мотивации клиентуры в сфере туризма.	
29	Новые виды социально-культурных услуг на современном рынке и перспективы их развития (экстремальный туризм, индивидуальные образовательные и иные туры, новые виды развлекательных шоу, рекламных услуг и т.д.) (зарубежный опыт и его использование в практике деятельности Российских турфирм).	
30	Обеспечение безопасности предоставляемых туристских услуг на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.	
31	Оптимизация системы страхования деятельности туристского предприятия.	
32	Организация бизнес-центра как фактор продвижения гостиничного предприятия на рынке услуг.	
33	Организация досуга и развлечений: современное состояние, перспективы (категория участников: пожилые, инвалиды, дети по выбору студента).	
34	Организация коммерческого успеха гостиничного предприятия с помощью методов PR.	
35	Организация маркетинговой деятельности на предприятиях туризма и пути ее совершенствования: практические подходы, анализ, рекомендации.	
36	Организация приключенческого туризма в условиях Камчатского края.	
37	Организация процесса обслуживания VIP-клиентов на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.	
38	Организация региональных событийных мероприятий с целью привлечения туристов.	
39	Разработка рекомендаций по организации туристских выставок	
40	Основные элементы корпоративной культуры туристического предприятия.	
41	Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере социально-культурного сервиса и туризма.	
42	Особенности работы персонала в малых отелях.	

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		
43	Особенности туроператорской деятельности в регионе	
44	Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.	
45	Перспективы развития тематического туризма в Камчатском крае.	
46	Перспективы развития туризма в Камчатском крае.	
47	Проблемы возрождения самодельного туризма в России в современных условиях.	
48	Пути повышения конкурентоспособности малых гостиниц.	
49	Развитие системы дополнительных услуг в гостиничном сервисе (на примере...).	
50	Разработка (совершенствование) Интернет-сайта гостиничного предприятия.	
51	Разработка и продвижение нового туристского продукта предприятия социально-культурного сервиса и туризма.	
52	Разработка и ресурсное обоснование спортивно-оздоровительных (приключенческих, экологических, пешеходных, водных и др.) туров по территории Камчатского края.	
53	Особенности развития корпоративного (делового) туризма в России.	
54	Разработка рекламной кампании для конкретного предприятия индустрии гостеприимства.	
55	Разработка рекламной кампании предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.	
56	Разработка туристского продукта для лиц с ограниченными двигательными возможностями.	
57	Разработка туристского продукта для лиц третьего возраста.	
58	Разработка туров выходного дня по территории Камчатского края.	
59	Реклама в организациях туризма и гостеприимства.	
60	Роль и место индустрии туризма и гостеприимства в современной мировой экономике.	
61	Совершенствование качества обслуживания туристов в туристской дестинации.	
62	Создание новых туристских объектов с целью повышения attractiveness туристской территории.	

## 7. Критерии оценивания результатов освоения ОП ВО

### 7.1. Государственный экзамен

#### *Характеристика государственного экзамена, форма его проведения.*

Государственный экзамен проводится в форме государственного экзамена по профилю «Социально-культурный сервис».

Государственный экзамен – итоговый экзамен смешанного характера, где выпускнику могут быть одновременно предложены монодисциплинарные и междисциплинарные вопросы и задания.

Государственный итоговый экзамен представляет собой ответы в устной форме на вопросы экзаменационного билета.

При проведении государственного итогового экзамена в устной форме студенты получают экзаменационные билеты, в которых содержится по три вопроса. Вопросы экзаменационных билетов составлены по следующим дисциплинам «География международного туризма», «Транспортное обслуживание в туризме», «Технология гостиничного сервиса», «Технология ресторанного обслуживания», «Технология развлечений «Туроперейтинг», «Организация туристической деятельности», «Информационные системы в сервисе», экскурсионная и выставочная деятельность, «менеджмент и маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме».

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Государственный итоговый экзамен осуществляется в форме устного опроса по экзаменационному билету, включающему три вопроса.

***Процедура проведения государственного экзамена.***

В начале экзамена обучающиеся получают экзаменационные билеты, содержащие вопросы, составленные в соответствии с утвержденной программой экзамена. При подготовке к ответу обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом КамГУ им. Витуса Беринга. На подготовку к ответу первому обучающемуся предоставляется до 45 минут, остальные обучающиеся отвечают в порядке очередности. В процессе ответа обучающегося и после его завершения члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения ее председателя, имеют право задавать ему уточняющие и дополняющие вопросы в пределах программы государственного экзамена. После завершения ответа обучающегося на все вопросы и объявления председателем государственной экзаменационной комиссии окончания опроса экзаменуемого члены экзаменационной комиссии фиксируют в своих записях оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и по их совокупности.

По завершении государственного экзамена государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого обучающегося и выставляет каждому обучающемуся согласованную итоговую оценку. Результаты государственного определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Итоговые оценки по государственному экзамену объявляются обучающимся в день сдачи экзамена после заполнения протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии. В протоколе государственного экзамена фиксируется номер и все вопросы экзаменационного билета, по которым проводился экзамен, дополнительные вопросы членов комиссии, общая характеристика ответа. Итоговая оценка проставляется также в зачетную книжку обучающегося, где расписываются председатель и все члены государственной экзаменационной комиссии.

***Критерии оценки устного ответа обучающегося на государственном экзамене:***

Оценка	Описание
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент отвечает логично, корректно и полно на все вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы.</li> </ul>
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент отвечает на все поставленные вопросы экзаменационного билета;</li> <li>• допускаются определенные неточности в логике изложения;</li> <li>• ответы на дополнительные вопросы даются в целом правильно.</li> </ul>
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент не отвечает на 1/3 экзаменационного билета;</li> <li>• ответы на дополнительные вопросы даются нечетко, поверхностно, нелогично.</li> </ul>
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент не отвечает на 2/3 экзаменационного билета;</li> <li>• ответы на дополнительные вопросы даются сбивчиво и</li> </ul>

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	нелогично.
--	------------

**Примечание:** при пользовании шпаргалками студент удаляется с экзамена с оценкой неудовлетворительно.

## **7.2. Выпускная квалификационная работа**

### ***Подготовка выпускных квалификационных работ***

В начале 7 семестра студент оформляет бланк индивидуального задания на ВКР (см. прил. А).

Студенту предоставляется право самостоятельного выбора темы выпускной работы. Тема должна быть актуальной, конкретной, практически значимой, интересной дипломнику, должна выбираться студентами с учетом профессиональных интересов, соответствовать их специализации.

Кафедра экономики и сервиса КамГУ им. Витуса Беринга разрабатывает основные направления тематики ВКР и предлагает выпускникам списки конкретных тем.

Студенту-выпускнику предоставляется право выбора научного руководителя своей квалификационной работы из числа наиболее опытных преподавателей выпускающей кафедры социально-экономического факультета. Список научных руководителей утверждается заведующим кафедрой. Закрепление студентов за руководителями осуществляется на заседаниях кафедры одновременно с утверждением тем квалификационных работ.

### ***Порядок проведения предзащиты выпускной квалификационной работы***

По решению кафедры дата проведения предзащиты ВКР назначается за 4 недели до государственного экзамена. В состав комиссии по предзащите ВКР включаются заведующий выпускающей кафедрой, руководители дипломных работ, ведущие специалисты кафедры. ВКР допускается к предзащите при соблюдении следующих условий.

1. Полный текст работы сдан на кафедру для проверки не позднее, чем за 10 дней до даты предзащиты.
2. Содержание работы соответствует теме.
3. Выпускная квалификационная работа соответствует требованиям Положения о квалификационных работах в ФГБОУ ВПО «КамГУ имени Витуса Беринга» и Приложения к положению о квалификационных работах в ФГБОУ ВПО «КамГУ имени Витуса Беринга» по направлению подготовки «080100.62 Экономика» профиль – экономика предприятий и организаций.
4. Уникальность текста работы соответствует критериям, установленным Университетом.

Предзащита проходит в следующем порядке.

1. Заслушивается сообщение руководителя о степени готовности ВКР и рекомендации (не рекомендации) ВКР к предзащите. В случае нарушения условий допуска ВКР к предзащите руководитель может не рекомендовать ВКР к предзащите. Свое решение руководитель обязан представить в письменном виде.
2. Заслушивается доклад студента о результатах исследования. Доклад сопровождается показом презентации.
3. Студент отвечает на вопросы комиссии.
4. Комиссия принимает решение о возможности рекомендации работы к защите.

Решения комиссии оформляются протоколом заседания комиссии по предзащите ВКР.

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

***Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию выпускной квалификационной работы***

№	Этапы работы и мероприятия	Сроки выполнения
1	Составление предварительного плана ВКР и согласование его с руководителем	сентябрь-октябрь
2	Подбор и реферирование литературы по теме ВКР, составление списка литературы	сентябрь-октябрь
3	Разработка и представление на проверку первой (теоретической) части ВКР	ноябрь
4	Сбор эмпирических данных	ноябрь-декабрь
5	Первичная классификация эмпирического материала (анализ полученных данных)	декабрь
6	Описание результатов обработки практического материала и представление на проверку второй части ВКР	февраль
7	Согласование с научным руководителем ВКР выводов и предложений	февраль-март
8	Представление материалов ВКР на предзащиту на кафедре	апрель
9	Переработка (доработка) ВКР в соответствии с замечаниями	апрель
10	Разработка тезисов доклада, презентации и раздаточных материалов для защиты ВКР	май
11	Сдача окончательного варианта ВКР на кафедру	июнь не менее чем за 2 дня до начала госаттестации

***Процедура защиты выпускных квалификационных работ***

Защита выпускной квалификационной работы проходит в Государственной экзаменационной комиссии в соответствии с расписанием.

В процессе защиты своей работы студент делает доклад продолжительностью 8-10 минут. Доклад должен быть предварительно подготовлен студентом. Лучшее впечатление производит доклад в форме пересказа, без прочтения текста. Текстом выступления следует пользоваться только для уточнения цифрового материала. Студент должен свободно ориентироваться в тексте своей работы.

В выступлении необходимо корректно использовать демонстрационные материалы, такие как раздаточный материал или презентация в Power Point (см. прил. Ж), которые усиливают доказательность выводов и облегчают восприятие доклада студента. Целесообразно раздаточные материалы оформлять на листах бумаги формата А4 и раздавать их перед защитой каждому члену ГЭК. Листы должны быть пронумерованы.

В докладе рекомендуется отразить:

- актуальность темы;
- цель выпускной квалификационной работы;
- задачи, решаемые для достижения этой цели;
- краткое изложение сути проведенного исследования;
- выявленные недостатки в процессе анализа;

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- предложения по устранению недостатков, обращая особое внимание на личный вклад автора, использование математических методов и информационных технологий;
- дальнейшие возможные направления исследований.

Доклад должен продемонстрировать приобретенные студентом навыки самостоятельной исследовательской работы, необходимые современному специалисту с высшим образованием.

При подготовке доклада следует внимательно ознакомиться с отзывом руководителя и рецензией. Особое внимание следует уделить замечаниям рецензента и подготовиться к ответу на них.

В процессе защиты члены комиссии задают выпускнику ряд вопросов, в основном связанных с темой защищаемой работы. Вопросы протоколируются. Ответы на заданные вопросы должны быть краткими и по существу вопроса.

Итоги работы ГЭК подводятся на закрытом заседании, где принимается решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

***Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы:***

Оценка	Описание
«отлично»	Квалификационная работа носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую часть, глубокий анализ и критический разбор материала, экономически и социально обоснованные предложения (рекомендации). Квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При её защите студент-выпускник показывает глубокое знание теоретических, методологических и методических вопросов темы; свободно оперирует данными проделанного исследования; вносит обоснованные предложения, без затруднений отвечает на поставленные вопросы. Оформление квалификационной работы полностью соответствует требованиям, изложенным в Положении о квалификационных работах студентов Камчатского государственного университета имени Витуса Беринга.
«хорошо»	Квалификационная работа носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую часть, в ней представлен достаточно подробный анализ и критический разбор материала, последовательное изложение текста, но с не вполне соответствующими выводами и обоснованными предложениями. Квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя. При её защите студент-выпускник показывает хорошее знание теоретических, методологических и методических вопросов темы; оперирование данными проделанного исследования; он вносит предложения, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но допускает 1-2 несущественных ошибок, которые может сам исправить. Оформление квалификационной работы полностью соответствует требованиям, изложенным в Положении о квалификационных работах студентов Камчатского государственного университета имени Витуса Беринга.
«удовлетворительно»	Квалификационная работа носит исследовательский характер,

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	имеет теоретическую часть, но поверхностный анализ материала; в ней просматривается непоследовательность изложения текста, представлены необоснованные выводы и предложения. В отзыве научного руководителя имеются замечания. При защите квалификационной работы студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание теоретических, методологических и методических вопросов темы; не всегда даёт исчерпывающие аргументированные ответы на поставленные вопросы. Оформление квалификационной работы полностью соответствует требованиям, изложенным в Положении о квалификационных работах студентов Камчатского государственного университета имени Витуса Беринга.
«неудовлетворительно»	Квалификационная работа носит описательный характер и не отвечает требованиям, изложенным в Положении о квалификационных работах студентов Камчатского государственного университета имени Витуса Беринга и в настоящем Приложении. В квалификационной работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. В отзыве научного руководителя имеются существенные критические замечания. При защите квалификационной работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы, не знает теории вопроса, при ответах допускает существенные ошибки (фактологического, методологического, методического характера).

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### *Законодательные акты:*

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Федеральный закон от 06.02.2007 «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Вступил в силу с 1 июня 2007 г.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ).
4. Федеральный закон от 21.03.2002 № 31-ФЗ «Об организации страхового дела в РФ».
5. Федеральный закон «О техническом регулировании» (в ред. от 09.05.2005 № 45-ФЗ).

### **Учебники и учебные пособия:**

1. Васильева, Л. А. PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html> (дата обращения: 12.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с.

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Жданова, Т. С. Технологии продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для ССУЗов / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 97 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  4. Исмаев, Д. К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию : учебное пособие / Д. К. Исмаев. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2009. — 152 с. — ISBN 978-5-9659-0039-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  5. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  6. Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов : учебное пособие / Л. Е. Куприна. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 155 с. — ISBN 978-5-4497-0081-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83280.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
  7. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
  8. Мглинец, А. И. Технология приготовления ресторанной продукции : учебное пособие / А. И. Мглинец. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-6040327-6-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75698.html> (дата обращения: 20.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  9. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 16.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  10. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
11. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  12. Петелин, В. Г. Основы менеджмента выставочной деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000), специальностям «Коммерция» (351300) и «Реклама» (350400) / В. Г. Петелин. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 447 с. — ISBN 5-238-00935-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81815.html> (дата обращения: 22.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  13. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  14. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — ISBN 978-5-394-02315-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html> (дата обращения: 30.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  15. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 25.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  16. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — ISBN 978-5-7882-1796-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  17. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

18. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
19. Цидина, Т. Д. История и теория анимации : лекции / Т. Д. Цидина. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 152 с. — ISBN 978-5-94839-665-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87220.html> (дата обращения: 18.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Периодические издания:*

1. Журнал «Отель»;
2. журнал «Ресторанный бизнес»;
3. журнал «Ресторанные ведомости»;
4. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»;
5. журнал «Туристские фирмы»;
6. журнал «Авиапанорама»;
7. журнал «Авиатранспортное обозрение»;
8. журнал «Автомобильный транспорт»;
9. журнал «Автотранспортное предприятие»;
10. журнал «Воздушный транспорт»;
11. журнал «Железнодорожный транспорт»;
12. журнал «Крылья родины»;
13. журнал «Магистраль»;
14. журнал «Международные автомобильные перевозки»;
15. журнал «Полет»;
16. журнал «Речной транспорт (XXI век)»;
17. журнал «РЖД-Партнер»;
18. журнал «Транспорт»;
19. журнал «Туристская деловая газета»;
20. журнал «Фарватер».

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»*

	<i>Название электронного ресурса</i>	<i>Используемый для работы адрес</i>
1	Научная электронная библиотека – eLibrary	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
2	Сайт научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	<a href="http://bibl.kamgpu.ru">bibl.kamgpu.ru</a>
3	Образовательная платформа ЭБС ЮРАЙТ	<a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
4	Электронная библиотека – IPRBOOKS	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
5	Электронный каталог научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	<a href="http://bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin">http:// bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin.</a>

ОПОП	Редакция	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		
6	Справочно-информационная система «Консультант»	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>

## 9. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается возможность беспрепятственного доступа в аудитории, туалетные и другие помещения. Аудитория для сдачи государственных аттестационных испытаний располагается на первом этаже.

Проведение государственных аттестационных испытаний для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудности для обучающихся при сдаче государственного аттестационного испытания.

Продолжительность государственного аттестационного испытания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по письменному заявлению обучающегося, поданному до начала проведения государственного аттестационного испытания, может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность подготовки к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

## 10. Материально-техническая база, необходимая для проведения государственной итоговой аттестации

- Система учебного телевидения, состоящая из телестудии и кабельной инфраструктуры. Телестудия оборудована цифровой видеокамерой, видео-микшером и осветительной аппаратурой. Кабельная инфраструктура построена на коаксиальном кабеле с использованием телевизионной станции «Планар-8».
- Вычислительный и коммуникационный узел, использующий 4 сервера HELIOSForticeC1 (IntelXeonMP1.4 512MbCache/ Upto 4 CPU/ CaseRack 7U/ 2048 MbDDRSDRAMЕССPC1600/HDD 4 x 36 GbSCSIUltra 160 HotSwap/ RAIDIntelU3-2xchannelUltra 160/LAN контроллеры 2x1000/ FDD 3,5"/CD-ROM 52x).
- Система дистанционного обучения в режиме «on-line» на базе компьютерной программы AdobeConnectPro, позволяющая одновременно работать с 5 виртуальными аудиториями, каждая из которых может вмещать до 100 студентов.
- Университетская компьютерная система административного тестирования, содержащая тест по изучаемой дисциплине.
- Проектор Acer PNX0709.
- Доскаинтерактивная ACTIV Board.
- Оборудованиекомпьютернойаудитории: Рабочаястанция: Процессор Intel Pentium Dual Core E2180, 2000 MHz ОЗУ DDR2-800 1024 Мб, ЖД Maxtor STM 3250310AS – 16 ПЭВМ.

ОПОП	Редакция <span style="background-color: yellow;"> </span>	СМК-ПрГИА-В1.П2-2018
Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP3, Mandriva Linux 2010, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Office 2003/2007/, Adobe Reader, WinRar, Oracle Open Office 3.3.0, Microsoft Visual Studio 2008.