

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ И СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Итоговая аттестация проводится в форме итогового междисциплинарного экзамена.

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится устно по содержанию дисциплин «Правовое регулирование в туристской и сервисной деятельности», «Сервисная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». «Организация встреч, приемов и размещения клиентов», результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Итоговый экзамен проводится по билетам с вопросами по разделам программы итогового междисциплинарного экзамена. Полнота знаний на итоговом междисциплинарном экзамене оценивается по ответам на теоретические вопросы и выраженность личной готовности выпускников к профессиональному самосовершенствованию.

Список примерных вопросов к итоговому междисциплинарному экзамену

1. Введение в историю сервиса. Эволюция сервиса в мировом историческом процессе.
2. Основные понятия сервисологии. Человек как потребитель. Классификация потребностей человека.
3. Организация сервисной деятельности.
4. Этика как наука и явление духовной культуры. Профессиональная этика и культура сотрудников сферы сервиса.
5. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса.
6. Предмет и задачи маркетинга в социокультурном сервисе.
7. Содержание предпринимательской деятельности. Организационно-правовые и организационно-экономические формы предпринимательской деятельности.
8. Структура экономики. Предприятия сферы сервиса как хозяйствующий субъект в рыночной экономике. Формы предприятий.
9. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса.
10. Социализация человека в контексте социокультурного сервиса.
11. Психология как наука. Актуальность психологических знаний для профессиональной деятельности в сфере сервиса.
12. Основы психологии потребления в сфере услуг. Факторы внешнего и внутреннего влияния на поведение потребителей.
13. Персонал предприятия сервиса как объект управления. Стратегическое управление персоналом на предприятиях сервиса.
14. Конфликты в системе социальных процессов.
15. Психодиагностика в социокультурном сервисе.
16. Психологический практикум и его значение для сервисной деятельности.
17. Основы теории систем массового обслуживания.
18. Реклама и рекламная деятельность в социокультурном сервисе.
19. Связи с общественностью в социокультурном сервисе.
20. Правовое обеспечение сервисной деятельности.
21. Документационное обеспечение управления в социокультурном сервисе.
22. Социальные технологии в сервисной деятельности.
23. Этнографические особенности культуры народов мира.
24. Корпоративная культура предприятий сервиса.
25. Толерантность и культура межнационального общения.
26. Народные художественные промыслы: значение, история, современное состояние.
27. Праздники и традиции народов России. Культурные основы традиций России.
28. Основы декоративно-оформительского искусства.
29. Оформление внешнего и внутреннего пространства в социокультурном сервисе.
30. Организация контактной зоны в социокультурном сервисе.
31. Организация презентаций, встреч и приёмов в социокультурном сервисе.
32. Технологические особенности и организация услуг питания в социокультурном сервисе.
33. Социокультурная анимация как форма социальной активности личности.
34. Организация массовых праздников для детей и молодёжи.

35. Анализ и планирование комплекса мер по обеспечению безопасности массовых мероприятий.
36. Организация культурно-досуговой деятельности в сервисе.
37. Организация деятельности культурно-спортивных комплексов.
38. Понятие курортно-рекреационных ресурсов в социокультурном сервисе.
39. Организация рекреационной деятельности в социокультурном сервисе.
40. Понятие валеологии. Основы здорового образа жизни.
41. Теоретико-методологические основы курса «Экология социокультурного сервиса».
42. Организация гостиничного дела в социокультурном сервисе.
43. Индустрия гостеприимства в сфере сервиса.
44. Инновации в социокультурном сервисе: основные понятия, виды, особенности внедрения и распространения.
45. Методы научных исследований в социокультурном сервисе.
46. Информационно-аналитическая деятельность в сфере сервиса.
47. Метрология, стандартизация и сертификация в сфере сервиса.
48. Основы информационной культуры в сфере сервиса.
49. Интернет-технологии в сервисной деятельности.
50. Комплекс услуг, предоставляемых населению в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
51. Развитие международного обмена социальными и культурными услугами.
52. Законы о туризме субъектов Российской Федерации. Другие федеральные и региональные законы, регламентирующие деятельность предприятий (учреждений) туристской индустрии.
53. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
54. Нормативные правовые акты о предоставлении гостиничных услуг, услуг общественного питания, транспортных услуг и т.п.
55. Правовое регулирование договорных отношений по оказанию услуг туристской и сервисной индустрии.
56. Медицинский и санитарный контроль.
57. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.
58. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ, объекты стандартизации, стандарт организации, его применение, порядок разработки.
59. Средства размещения туристов.
60. Классификация гостиниц и других средств размещения туристов.
61. Типология гостиниц. Структура типового гостиничного предприятия.
62. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса.
63. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии.
64. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания как составной части туристской индустрии.
65. Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации.

**Критерии оценивания ответа на итоговом междисциплинарном экзамене
по направлению подготовки**

Тема (раздел)	Код компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
Теоретические вопросы	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7	Нулевой уровень-компетенции не сформированы	Отсутствие знаний у слушателей в рамках вопросов материала или отказ от ответа. Слушатель показал фрагментарные знания, знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой, а также неумение использовать научную терминологию, наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок.	неудовлетворительно
		Низкий уровень	Недостаточно полный объем знаний; знание части основной литературы; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками; слабое владение инструментарием дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях	удовлетворительно
		Средний уровень	Полные и систематизированные знания; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное,	хорошо

			логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы; владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения; освоение основной литературы, рекомендованной учебными; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях	
		Высокий уровень знаний	Слушатель показал систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам экзаменационного материала для проведения экзамена; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебных дисциплин, входящих в вопросы экзаменационного материала, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебных программ дисциплин экзаменационного материала; полное освоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы экзаменационного материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку	отлично

Полнота знаний на итоговом междисциплинарном экзамене оценивается по ответам на теоретические вопросы, наличие умений (навыков) оценивается по ответам на практические вопросы, владение опытом и выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию оценивается по ответам на дополнительные вопросы.

Оценка сформированности компетенций на итоговом междисциплинарном экзамене проводится на основе соответствующей Программы в части полноты знаний (теоретические вопросы) и наличия умений и навыков (практические задания), а также выраженности личностной готовности к профессиональному совершенствованию.

В обобщенном виде формы и методы контроля и оценки результатов итогового междисциплинарного экзамена представлены в таблице 1:

Таблица 1

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения модулей

№ п/п	Наименование процедуры	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
	Итоговая аттестация	Полнота знаний Наличие умений и навыков Выраженность личностной готовности к профессиональному совершенствованию	Устный экзамен Беседа по теоретическим вопросам Беседа по практическим вопросам Беседа по дополнительным вопросам