

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«Томский государственный педагогический университет»

(ТПУ)

СВЕРЖДЕНО
Председатель Ученого совета, ректор
ТПУ
В.В. Обухов
Принято на заседании Ученого совета
2015 г.,
протокол № _____



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ПРОГРАММЕ СПЕЦИАЛИТЕТА
100103 «Социально-культурный сервис и туризм»**

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА
«Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма»**

Томск 2015

Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации, включающая программу государственного экзамена, составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

Программа государственного экзамена содержит: требования к уровню подготовки выпускника по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», образец экзаменационного билета, процедуру проведения государственного экзамена, обеспечение государственного экзамена, критерии оценивания ответа выпускника, перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену (основная литература, дополнительная литература).

Настоящая программа и входящая в нее программа государственного экзамена определяется на основании ГОС ВПО и Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

Государственный экзамен призван продемонстрировать уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Требования к уровню подготовки выпускника по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Томский государственный педагогический университет»

(ТГПУ)

Государственный экзамен «Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма»
наименование

по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

Билет № 1

1. Стратегическое планирование в туризме: содержание, особенности, принципы и процедура планирования.
2. География видов туризма: экологический туризм.
3. Теория и практика сервиса с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Дата _____

Проректор по НОРП _____ М.П. Войтеховская

Заведующий кафедрой
экономической теории _____ В.В.Сизов

Процедура проведения государственного экзамена

Порядок проведения государственного экзамена:

В начале государственного экзамена студент выбирает экзаменационный билет, для подготовки к ответу студентам предоставляется установленное время и возможность сделать краткие записи в соответствии с вопросами билета. При подготовке к государственному экзамену не допускается использование нормативно-правовых актов, а также учебной и справочной литературы. В процессе проведения экзамена соблюдаются требования безопасности и анонимности, так как листы для ответов проштампованы и подписаны студентами, посторонние лица на экзамен не допускаются. Экзамен проводится в устной форме, каждый студент дает устный ответ на вопросы билета, а также на дополнительные вопросы членов государственной (итоговой) экзаменационной комиссии. После ответов всех студентов проводится закрытое заседание государственной (итоговой) экзаменационной комиссии, всем студентам выставляются оценки, которые протоколируются и доводятся до сведения студентов в день сдачи государственного экзамена сразу после заседания государственной (итоговой) экзаменационной комиссии.

Обеспечение государственного экзамена

Для проведения государственного экзамена составлен комплект экзаменационных билетов. Каждый билет включает в себя по три вопроса из перечня вопросов, выносимых на государственный экзамен, подписывается заведующим кафедрой и утверждается Проректором по непрерывному образованию и работе с регионами. В каждом билете приводятся вопросы, содержащие базовые комплексные понятия, институты и нормы в рамках определенных отраслей экономики, отражающие новые достижения науки и изменения в законодательстве, знание которых требуется согласно ГОС ВПО.

Критерии оценивания ответа выпускника

Оценка знаний выпускника в процессе государственного экзамена «Национальная экономика» осуществляется на основании таких критериев как:

- знание сущности понятий, представленных в вопросах билета, умение определить эти понятия, сформулировать определения, используя общепрофессиональную и специальную лексику.
- умение показать связи между понятиями, представленными в вопросах билета, ответив на вопрос по существу.
- умение логически построить свой ответ, изложив материал по плану. Показать способность к анализу и синтезу информации в области профессиональных знаний. Умение классифицировать и группировать объекты и предметы профессиональной деятельности, отраженные в вопросе билета. Способность дать развернутый аргументированный ответ.
- умение иллюстрировать суждения примерами из отечественной и мировой практики. Демонстрировать профессиональный кругозор.
- способность ориентироваться в проблемных областях специальности и в междисциплинарных областях знаний, умение корректно и по существу отвечать на дополнительные вопросы.

Студент должен знать:

- возможности современных научных методов познания природы и владеет технологиями, необходимыми для решения задач, имеющих естественнонаучное содержание и возникающих при выполнении профессиональных функций;
- основы современных дисциплин о человеке, его потребностях; методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;
- законодательство в сфере социально-культурного сервиса и туризма, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой;

- эстетические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку, умеет учитывать их при разработке экологических и социокультурных проектов;

- нормы деловой письменной и устной речи, процессы организации эффективной речевой коммуникации в сфере социально-культурного сервиса и туризма;

- способен продолжать обучение и вести профессиональную деятельность в иноязычной среде;

- обладает знаниями по созданию условий для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных технологий;

- имеет научное представление о здоровом образе жизни, воздействии рекреации на человека, владеет умениями и навыками физического самосовершенствования;

- возможности современных информационных технологий и владеет методами сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;

Студент должен уметь:

- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности их деятельности;

- принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществляет связь с общественностью; участвует в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь в целостной системе знаний; внедряет современные научные знания, передовые технологии в социально-культурном сервисе и туризме, рекреации и других сферах деятельности;

- в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей; умеет приобретать новые знания, использовать современные научные технологии;

- обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги по рекреации, социально-культурному сервису и туризму;

- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса и туризма;

- использовать несколько иностранных языков при оказании услуг социально-культурного сервиса и туризма;

- обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг социально-культурного сервиса и туризма;

Студент должен владеть:

- владеет приемами и методами формирования системы межличностного общения;

- обладает знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в социально-культурный сервис и туризм;

- владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма;

- обеспечивает систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями социально-культурного сервиса и туризма;

- владеет знаниями по принятию решений в экстремальных ситуациях, обеспечению безопасности жизнедеятельности.

2. Показатели оценивания ответов выпускника

Показатели оценивания ответов выпускника отражают:

- знание программы выпускниками;
- научный и общий кругозор выпускников;
- умение связывать теоретические вопросы с практикой;
- умение объяснять факты науки с точки зрения ее новейших достижений;
- умение привлекать материалы смежных наук;
- понимание связи предмета с требованиями его преподавания в школе;
- умение анализировать факты, обобщать их, делать выводы;
- степень овладения практическими навыками и умениями;
- степень самостоятельности в суждениях;
- навыки владения устной речью;
- знание краеведческого материала и умение его использовать.

Шкала оценивания			
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
при ответе обнаруживается непонимание выпускником основного содержания теоретического материала	твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора. Вместе с тем, при ответах на вопросы основная рекомендованная литература использована недостаточно. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обнаружено наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности вопроса билета, а ответы неуверенные или неточные	студент, проявил твердые, исчерпывающие знания всего программного материала, последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы и умение свободного устранения замечаний и недочетов по отдельным вопросам. Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший систематический характер знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей профессиональной деятельности	студент при ответе на вопрос билета: показал глубокие, исчерпывающие знания всего программного материала в рамках вопросов билета и дополнительных вопросов; продемонстрировал твердые, глубокие знания основных дисциплин специальности, логически отразившиеся в последовательных, содержательных, полных, правильных и конкретных ответах; проявил свободное владение содержательным материалом дисциплины, навыки использования понятийного аппарата, материалов историко-правовых, нормативно-правовых актов, рекомендованной литературы по рассматриваемым вопросам

Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

1. Стратегическое планирование в туризме: содержание и особенности, принципы и процедуры планирования.
2. Прогнозирование в процессе стратегического планирования туризма. Генетический и нормативный подходы к прогнозированию.
3. Особенности проведения SWOT- анализа на предприятиях туристско-рекреационной сферы.
4. Основные этапы разработки стратегии туристического предприятия.

5. Особенности проведения анализа внешней и внутренней среды на предприятиях туристско-рекреационной сферы.
6. Особенности формирования корпоративной культуры в туристских фирмах.
7. Туристско-рекреационная деятельность - как объект комплексного стратегического планирования.
8. Специфика деловых коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
9. Технологии ведения диалога по телефону как одного из главных аспектов деловых коммуникаций в туристско-рекреационной сфере.
10. Инновационные рекламные технологии в социально-культурной и туристской сфере.
11. Курортно-рекреационная система России: состояние и развитие.
12. Туристско-рекреационные зоны на территории РФ.
13. Туристско-рекреационные районы, административные территории в РФ.
14. Значение интернет – технологий в туристском бизнесе.
15. Валютный рынок: принципы организации и структура. Валютный курс.
16. Специфика видового разнообразия туров на территории РФ.
17. Культурно-исторический потенциал РФ как основополагающий компонент развития туризма.
18. Понятие и сущность устойчивого туризма.
19. Особенности организации сельских туров в мире, в России, в регионе.
20. География видов туризма: экологический туризм.
21. Основные туристско-рекреационные районы мира.
22. Исторические торговые пути на территории РФ как перспективное направление развития туризма.
23. Идентичность городов, городские агломерации мира как центры развития туризма.
24. Речные круизы на реках России.
25. Основные рекреационные центры России.
26. Индустрия внутреннего туризма. Особенности ее формирования.
27. Характеристика России как туристского региона.
28. Виды и типы клиентов. Психологический настрой и способы общения.
29. Основные компетенции специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
30. Экономика впечатлений. Понятие и сущность.
31. Рекламные коммуникации и их использование в социально-культурном сервисе и туризме.
32. Географические объекты как центры развития туристско-рекреационной деятельности на территории РФ.
33. Бренд и брендинг в туристской деятельности.
34. Франчайзинг в туризме, гостиничном и ресторанном бизнесе.
35. Методы стандартизации и сертификации в социально-культурном сервисе и туризме.
36. Виды стандартов сервиса, применяемых в Российской Федерации.
37. Природные и культурные ресурсы России, обозначенные в перечне ООН.
38. Виды типологий стран на современной карте мира. Их значение в организации туристского бизнеса.
39. Понятие, структура и способы организации туристского продукта.
40. Формирование продуктовой стратегии предприятия сферы сервиса и туризма.
41. Сегментация туристского рынка. Выбор целевого рынка туристских услуг. Позиционирование туристского продукта.
42. Цена и основные этапы ценообразования туристского продукта (либо ценовая

- политика туристской фирмы).
43. Каналы сбыта туристского продукта. Сбытовая стратегия туристского предприятия.
 44. Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе.
 45. Технология обслуживания туристов воздушным транспортом.
 46. Технология обслуживания железнодорожным транспортом.
 47. Технология обслуживания автомобильным транспортом.
 48. Технология обслуживания водным транспортом.
 49. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
 50. Разновидность услуг и их характеристика. Качество услуги в сервисной деятельности. Относительное и абсолютное качество.
 51. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
 52. Теория и практика сервиса с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
 53. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
 54. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Новые формы услуг: консалтинг, лизинг, инжиниринг.
 55. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги..
 56. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
 57. Технология совершенствования качества услуг в социально-культурном сервисе и туризме.
 58. Особые туристско-рекреационные зоны России.
 59. Рекреационное страноведение. Центральная и Южная Европа (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма)
 60. Рекреационное страноведение. Восточная Европа (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма)
 61. Рекреационное страноведение. Африка (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма).
 62. Рекреационное страноведение. Страны Азиатско-Тихоокеанского региона (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма).
 63. Страны Карибского бассейна (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма)
 64. Страны Латинской Америки (туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма)
 65. США и Канада: туристско-рекреационный потенциал, особенности развития и организации туризма.
 66. География видов туризма: познавательный и развлекательный туризм. Событийный туризм.
 67. География видов туризма: религиозный и паломнический туризм.
 68. География видов туризма: деловой и инсентив-туризм.
 69. География видов туризма: лечебно-оздоровительный туризм.
 70. Современные технологии продвижения туристского продукта.
 71. Технология предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения.
 72. Виды и типы инноваций в системе социально-культурного сервиса и туризма.
 73. Паспортные формальности. Виды паспортов. Особенности современной паспортно-визовой системы в России.
 74. Визовые формальности. Виды виз. Особенности визового и безвизового въезда.
 75. Шенгенское соглашение. Шенгенские визы. Порядок оформления визы.
 76. Таможенно-тарифное регулирование. Таможенные платежи. Классификация

- таможенных режимов.
77. Таможенный контроль товаров, перемещаемых физическими лицами. Процедуры таможенного декларирования.
 78. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты; порядок ввоза и вывоза фауны и флоры; порядок ввоза и вывоза культурных ценностей.
 79. Медицинские формальности. Государственное регулирование в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов.
 80. Туристический рынок как сфера проявления экономических отношений.
 81. Особенности туристского спроса и туристского предложения.
 82. Эластичность туристского спроса по цене и доходу.
 83. Материально-техническая база туризма.
 84. Рекреационное страноведение: Европейский север России.
 85. Рекреационное страноведение: Азиатский север России.
 86. Основные направления развития индустрии гостеприимства в РФ: тенденции и перспективы
 87. Имидж предприятия индустрии гостеприимства как показатель конкурентоспособности.
 88. Индустрия гостеприимства: понятие, структура рынка индустрии гостеприимства.
 89. Международная и российская классификация средств размещения туристов.
 90. Рекреационное страноведение: Юг Сибири и Дальнего Востока.

Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену студентам рекомендуется изучить источники профессиональной информации из перечня рекомендуемой основной и дополнительной литературы для подготовки к государственному экзамену. Исходя из перечня вопросов, выносимых на государственный экзамен, студенту необходимо составить конспект по каждому вопросу на основе анализа изученной литературы и нормативно-правовых актов, при этом следует обратить внимание на последние изменения законодательства.

Ответы на государственном экзамене свидетельствуют о наличии у студентов систематизированных знаний о специфике и содержании экономической науки. Выпускник должен уметь решать задачи, соответствующие квалификации «Специалист по сервису и туризму». Это предполагает, что специалист по сервису и туризму должен быть подготовлен к профессиональной деятельности, включающей разработку и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии и других сферах социально-культурного сервиса.

Специалист по сервису и туризму может осуществлять сервисную, организационно-управленческую, научно-исследовательскую и образовательную в области разработки и реализации туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии и других сферах социально-культурного сервиса.

Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену **Основная литература**

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. – М. : Кнорус, 2010. – 176 с.
2. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие О.П. Еланцева. – М. : Флинта: МПСИ, 2014. – 448 с.

3. Морозов М. А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов. - М. : Изд. центр Академия, 2009. – 288 с.
4. Новиков В.С. Инновации в туризме. – М. : Академия, 2010. – 208 с.
5. Самыгин С. И. Деловое общение : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М. : Кнорус, 2010. – 440 с.

Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика. Предпринимательство, менеджмент. - М.: Аспект-Пресс. - 2007. – 320 с.
2. Акимова Е.Е. Лучший учебник по продажам. – СПб. : Речь, 2008. – 253с.
3. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю.Александрова. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: Кнорус 2010. – 464 с.
4. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: Кнорус, 2008. – 258 с.
5. География туризма: Учебник / И.Г.Филиппова, В.Л.Погодина, Е.А. Лукьянов. – СПб.: Изд.дом «Бизнес-пресса», 2007. – 264 с.
6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 272 с.
7. Грачева О.Ю. и др. организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: Учебно-практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 276с.
8. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. – М. : Флинта: МПСИ, 2008. – 240 с.
9. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2007.
10. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика. - 2006.- 200 с.
11. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Н. А.Зайцева. - 3-е изд. - М. : Изд. центр Академия, 2008.
12. Карманова Т.Е. Статистика туризма: учебник / Т.Е. Карманова, О.В. Каурова, А.Н. Малолетко. – М.: Кнорус, 2010. – 240с.
13. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность / Ю. М. Краковский. - М.: ИКЦ «МартТ». - 2007.
14. Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма: учебное пособие / А.Б.Косолапов. – М.: Кнорус, 2009. – 272с.
15. Котлер Филипп. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов /Ф. Котлер; пер.с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити – Дана, 2007.
16. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 251с.
17. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Туристский бизнес: словарь-справочник. – М.: ФОРУМ, 2008. – 384 с.
18. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. – М.: Издательский центр «МарТ», 2008. – 224 с.
19. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 208 с.
20. Орлов С. В., Дмитриенко Н.А. Человек и его потребности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007.
21. Саак А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
22. Сервисная деятельность / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко. - СПб.: Питер. -2005. – 156 с.

23. Соловьев С.А. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось -89, 2010. – 320 с.
24. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : ИД «ФОРУМ», ИНФРА – М, 2009. – 352 с.
25. Рубаник А.Н., Ушаков Д.С. Технологии въездного туризма. – М.: ИКЦ «МарТ», Феникс, 2010. – 384 с.
26. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: Кнорус, 2009. – 438с.
27. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере. – М.: Академия, 2012. – 240 с.

Программа составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

Программу составили:

Доцент кафедры экономической теории  О.В. Санфирова


Программа государственного экзамена «Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма» утверждена на заседании кафедры экономической теории протокол № 9 от 31.08 2015г.

Зав. кафедрой экономической теории  В.В. Сизов

Программа государственного экзамена «Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма» одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

Председатель учебно-методической комиссии  Т.В. Ершова

Программа государственного экзамена «Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма» одобрена Ученым советом факультета экономики и управления, протокол № 8 от 05.09. 2015г.

Председатель Ученого совета, декан ФЭУ  И.А. Ромахина

Согласовано:

Проректор по НОРР



М.П. Войтеховская

Проректор по ОУД

И.Г. Санникова

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

ТВЕРЖДЕНО
Председатель Ученого совета, ректор
ТГПУ
В.В. Обухов
Принято на заседании Ученого совета
2015 г.,
протокол № _____



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММЕ СПЕЦИАЛИТЕТА
100103 «Социально-культурный сервис и туризм»**

**ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ И
ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ,
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
РАБОТЫ**

Томск 2015

Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации, включающая требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы, составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

Требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы содержат: Требования к уровню подготовки выпускника по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», Требования к выпускной квалификационной работе, Порядок выполнения выпускной квалификационной работы, Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы, Рекомендации обучающимся по подготовке к защите выпускной квалификационной работы, Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к защите выпускной квалификационной работы.

Настоящая программа и входящая в нее программа государственного экзамена определяется на основании ГОС ВПО и Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

Защита выпускной квалификационной работы призвана продемонстрировать уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Требования к уровню подготовки выпускника по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

Требования к выпускной квалификационной работе

1. Требования к структуре выпускной квалификационной работы

Структура выпускной квалификационной работы состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- введение;
- основная часть (главы, разделы, параграфы, подразделы);
- заключение (выводы);
- список использованных источников;
- приложения.

2. Требования к содержанию выпускной квалификационной работы

Титульный лист является первым листом работы и оформляется по форме, представленной в Приложении 1.

Содержание включает перечень структурных элементов работы с указанием наименований всех разделов, подразделов, пунктов и подпунктов основной части и номеров листов, с которых начинаются эти элементы.

Введение должно включать:

- общую информацию о состоянии исследований и разработок по выбранной теме;
- обоснование актуальности и новизны темы;
- связь выполненной работы с предстоящей профессиональной деятельностью;
- цель работы и задачи.

В основной части приводятся данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполненной работы.

Основная часть в соответствии с требованиями ГОС ВПО может содержать:

- обоснование направления исследования, методы решения задач и их

сравнительную оценку, описание выбранной методики проведения работы;

- процесс теоретических и (или) экспериментальных исследований, включая определение характера и содержания теоретических исследований, методы исследований;
- анализ текстов, фактов, процессов, составляющих проблематику работы;
- обобщение и оценку результатов исследования, характеризующих полноту решения поставленных задач, предложения по возможным дальнейшим направлениям выполненной работы, оценку достоверности полученных результатов.

Основная часть обычно состоит из глав (параграфов, подразделов). В завершении каждой составляющей основной части рекомендуется делать выводы, которые должны быть краткими и содержать конкретную информацию о полученных результатах.

Заключение должно содержать общие выводы, обобщенное изложение основных проблем, авторскую оценку работы с точки зрения решения задач, поставленных в дипломной работе, данные об эффективности от внедрения рекомендаций или научной ценности решаемых проблем. Могут быть указаны перспективы дальнейшей разработки темы.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных в работе.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

Приложениями могут быть:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- заключения экспертиз;
- инструкции, методики, разработанные в процессе выполнения работы;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- примеры, не вошедшие в работу.

3. Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman через полтора интервала.

Цвет шрифта должен быть черным, высота цифр, букв и других знаков - размером 14 пт (кеглей). Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 25 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Нумерация страниц выполняется в правом нижнем углу, титульный лист входит в число страниц, но не нумеруется.

Объем выпускной квалификационной работы специалиста составляет не менее 60 и не более 100 страниц (без учета приложений).

Допускается использовать компьютерные возможности для акцентирования внимания на определениях, терминах, формулах и других важных особенностях путем применения разных начертаний шрифта (курсив, полужирный, полужирный курсив, разрядка и др.).

Опечатки, описки и графические неточности, орфографические, синтаксические и речевые ошибки, повреждения листов, помарки, следы удаленного прежнего текста (графики) не допускаются.

Порядок выполнения выпускной квалификационной работы

Порядок выполнения выпускной квалификационной работы состоит из:

- выбора темы выпускной квалификационной работы, включая возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), в случае обоснованности

целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности (не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации);

- назначения научного руководителя (при необходимости – консультанта (консультантов));
- определения научным руководителем заданий, порядка и сроков их выполнения в качестве этапов подготовки выпускной квалификационной работы;
- контроля научным руководителем хода выполнения работ,
- участия обучающегося в обсуждении получаемых результатов;
- представления выпускной квалификационной работы на отзыв научного руководителя об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- представления выпускной квалификационной работы, выполненной по программе специалитета на рецензию (рецензии);
- ознакомления обучающегося с отзывом и рецензией (рецензиями) (не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы);
- проверки работниками выпускающей кафедры текста выпускной квалификационной работы на объем заимствования;
- передачи выпускной квалификационной работы выпускающей кафедрой в государственную экзаменационную комиссию (не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы);
- собственно защиты выпускной квалификационной работы;
- размещения научной библиотекой ТГПУ выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе университета.

Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы

Показатели оценивания результатов выполнения выпускной квалификационной работы (в соответствии с требованиями ГОС ВПО)

Показатели оценивания результатов выполнения выпускной квалификационной работы отражают:

- обоснованность актуальности темы исследования, соответствие содержания теме, полноту ее раскрытия;
- уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированных выводов;
- степень самостоятельности выполнения выпускной квалификационной работы;
- четкость структуры работы и логичность изложения материала, методологическую обоснованность исследования;
- комплексность использования методов исследования, их адекватность задачам исследования;
- эффективность использования избранных методов исследования для решения поставленной проблемы;
- возможность применения полученных результатов в научных исследованиях, практической работе или в учебном процессе;
- владение научным стилем изложения, профессиональной терминологией;
- обоснованность и ценность полученных результатов исследования и выводов;
- соответствие формы представления выпускной квалификационной работы всем требованиям, предъявляемым к оформлению работы, в том числе, орфографическая и пунктуационная грамотность;
- качество устного доклада, свободное владение материалом;
- качество демонстрационного материала;
- глубина и точность ответов на вопросы, замечания и рекомендации во время защиты

работы.

Также могут быть приняты во внимание публикации обучающегося, выполненные в ходе обучения по образовательной программе, его выступления на научных конференциях, особые замечания и отметки рецензента (рецензентов), акты о внедрении результатов выпускной квалификационной работы.

Шкала оценивания				
Совокупность знаний, составляющих содержание выпускной квалификационной работы	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Обоснование актуальности исследования, целей и задач, соответствие содержания теме, полнота ее раскрытия	Тема работы актуальна, сформулированы цели и задачи, полное соответствие содержания теме, полное раскрытие темы	Тема работы актуальна, цели и задачи сформулированы недостаточно четко (полно), соответствие содержания теме, высокая степень раскрытия темы	Актуальность темы недостаточно обоснована, цели и задачи сформулированы нечетко, неполное соответствие содержания теме, невысокая степень раскрытия темы	Актуальность темы не обоснована, цели и задачи сформулированы нечетко, несоответствие содержания теме, тема не раскрыта
Методологический аппарат, комплексность и эффективность использования методов исследования, их адекватность задачам исследования	Методологическая обоснованность исследования, методы исследования использованы комплексно и эффективно, адекватны задачам исследования	Методологическая обоснованность исследования, методы исследования адекватны задачам исследования, но использованы недостаточно комплексно или эффективно	Неполная методологическая обоснованность исследования, методы исследования использованы малоэффективно, не вполне адекватны задачам исследования	Методологическая необоснованность исследования, методы исследования использованы неэффективно, не адекватны задачам исследования
Библиографический обзор, системный анализ имеющегося опыта	Выпускник привлек для исследования широкий круг специальной литературы и источников; представил системный анализ имеющегося опыта	Выпускник привлек для исследования широкий круг специальной литературы и источников; но не сумел аргументированно проанализировать имеющийся опыт	В ВКР научные труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в недостаточной мере; слабо представлен анализ накопленного опыта	Выпускник слабо ориентируется в специальной литературе и источниках по теме работы и (или) не может их охарактеризовать; в работе обнаружены большие фрагменты заимствованного текста без указания на авторов
Уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированных выводов, ценность полученных результатов,	Высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированных выводов, рекомендовано применение	Высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, но имеются недостатки при оформлении выводов; очевидна возможность применения	Невысокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, имеются недостатки при оформлении выводов; присутствуют в основном заимствованные	Невысокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала; выводы и рекомендации носят декларативный характер; в работе отсутствуют самостоятельные выводы или

возможность их применения в научных исследованиях, практической работе или в учебном процессе	полученных результатов в научных исследованиях, практической работе или в учебном процессе; демонстрируется уверенное владение материалом	результатов в научных исследованиях, практической работе или в учебном процессе; демонстрируется уверенное владение материалом	результаты (при указании на авторство)	присутствуют заимствованные результаты без указания на их авторство
Апробация полученных результатов (публикации, выполненные в ходе обучения, выступления на научных мероприятиях, акты о внедрении результатов выпускной квалификационной работы и др.)	Полученные результаты прошли апробацию на производстве (имеются акты о внедрении результатов выпускной работы)/ основные результаты работы представлены в публикациях/ в форме выступлений на научных мероприятиях	Основные результаты работы имеют практическую значимость и прошли апробацию в одной из форм	Основные результаты работы прошли апробацию на производстве, но не имеют актов внедрения	Апробация не осуществлялась
Владение научным стилем изложения, профессиональной терминологией, в том числе, орфографическая и пунктуационная грамотность	Использован научный стиль изложения выпускной квалификационной работы, грамотно использована профессиональная терминология, орфографическая и пунктуационная грамотность	Использован научный стиль изложения выпускной квалификационной работы, но не всегда грамотно использована профессиональная терминология, имеется 1-3 орфографические или пунктуационные ошибки	Стиль изложения выпускной квалификационной работы отличается невысоким уровнем научности, профессиональная терминология часто использована недостаточно грамотно, имеется 3-5 орфографических или пунктуационных ошибки	Стиль изложения не является научным, профессиональная терминология использована неграмотно, имеется значительное количество орфографических или пунктуационных ошибок
Качество устного доклада, свободное владение материалом; качество демонстрационного материала; ответы на вопросы, замечания и рекомендации во время защиты работы	Во время устной защиты выпускник показывает глубокое знание темы, свободно оперирует данными, приведенными в исследовании; во время доклада использует демонстрационный (таблицы, схемы, графики и т.п.) и/или раздаточный материал; выпускник грамотно и содержательно	Во время устной защиты выпускник показывает знание темы, свободно оперирует данными, приведенными в исследовании; во время доклада использует демонстрационный (таблицы, схемы, графики и т.п.) и/или раздаточный материал; выпускник во время устных ответов допускает	Во время устной защиты выпускник проявляет неуверенность, не дает аргументированного ответа на заданные вопросы; демонстрационный материал к защите не подготовлен или подготовлен некачественно	Во время устной защиты выпускник проявляет неуверенность, незнание материала, не способен отвечать на заданные вопросы; демонстрационный материал к защите не подготовлен или подготовлен некачественно

	отвечает на поставленные вопросы	неточности, неуверенно отвечает на поставленные вопросы		
Соответствие формы представления выпускной квалификационной работы требованиям, предъявляемым к оформлению работы	Работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями; представлена своевременно, с положительными отзывами рецензента и руководителя	Допущены незначительные погрешности при оформлении; выпускной квалификационной работы представлена своевременно, с положительными отзывами рецензента и руководителя	Допущены погрешности при оформлении; выпускной квалификационной работы представлена несвоевременно, но с положительными отзывами рецензента и руководителя	Работа оформлена не в соответствии с предъявляемыми требованиями; содержит отрицательные отзывы рецензента и/или руководителя

Рекомендации обучающимся по подготовке к защите выпускной квалификационной работы

Защита начинается с доклада (краткого сообщения – до 20 минут) по теме выпускной квалификационной работы. В процессе доклада обучающийся вправе использовать компьютерную презентацию работы, заранее подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения работы.

В докладе следует изложить то, что сделано лично автором работы, чем он руководствовался при разработке темы, что является предметом исследования, какие методы использованы при изучении рассматриваемой проблемы, какие новые результаты достигнуты в ходе исследования и каковы вытекающие из исследования основные выводы.

Доклад не должен быть перегружен цифровыми данными. Они приводятся только в том случае, если это необходимо для доказательства или иллюстрации того или иного вывода.

Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к защите выпускной квалификационной работы

Основная литература

1. Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. – М. : Кнорус, 2010. – 176 с.
2. Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие О.П. Еланцева. – М. : Флинта: МПСИ, 2014. – 448 с.
3. Морозов М. А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов. - М. : Изд. центр Академия, 2009. – 288 с.
4. Новиков В.С. Инновации в туризме. – М. : Академия, 2010. – 208 с.
5. Самыгин С.И. Деловое общение : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М. : Кнорус, 2010. – 440 с.

Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика. Предпринимательство, менеджмент. - М.: Аспект-Пресс. - 2007. – 320 с.
2. Акимова Е.Е. Лучший учебник по продажам. – СПб. : Речь, 2008. – 253с.
3. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю.Александрова. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.:Кнорус 2010. – 464 с.
4. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: Кнорус, 2008. – 258 с.

5. География туризма: Учебник / И.Г.Филиппова, В.Л.Погодина, Е.А. Лукьянов. – СПб.: Изд.дом «Бизнес-пресса», 2007. – 264 с.
6. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 272 с.
7. Грачева О.Ю. и др. организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: Учебно-практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 276с.
8. Гулиев Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. – М. : Флинта: МПСИ, 2008. – 240 с.
9. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2007.
10. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика. - 2006.- 200 с.
11. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Н. А.Зайцева. - 3-е изд. - М. : Изд. центр Академия, 2008.
12. Карманова Т.Е. Статистика туризма: учебник / Т.Е. Карманова, О.В. Каурова, А.Н. Малолетко. – М.: Кнорус, 2010. – 240с.
13. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность / Ю. М. Краковский. - М.: ИКЦ «МарТ». - 2007.
14. Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма: учебное пособие / А.Б.Косолапов. – М.: Кнорус, 2009. – 272с.
15. Котлер Филипп. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов /Ф.Котлер; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп.. – М.: Юнити – Дана, 2007. – 1071с.
16. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 251с.
17. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Туристский бизнес: словарь-справочник. – М.: ФОРУМ, 2008. – 384с.
18. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. – М.: Издательский центр «МарТ», 2008. – 224с.
19. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 208 с.
20. Орлов С. В., Дмитриенко Н.А. Человек и его потребности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007.
21. Саак А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
22. Сервисная деятельность / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко. - Спб.: Питер. -2005. – 156 с.
23. Соловьев С.А. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось -89, 2010. – 320 с.
24. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : ИД «ФОРУМ», ИНФРА – М, 2009. – 352 с.
25. Рубаник А.Н., Ушаков Д.С. Технологии въездного туризма. – М.: ИКЦ «МарТ», Феникс, 2010. – 384 с.
26. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие / А.Д. Чудновский М.А.Жукова, В.С. Сенин. – М.: Кнорус, 2009. – 438с.
27. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере. – М.: Академия, 2012. – 240 с.

Требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»


Требования составлены:

кандидат педагогических наук, доцент  О.В. Санфирова


Требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы утверждены на заседании кафедры экономической теории, протокол № 9 от 31.08. 2015 г.

Заведующий кафедрой экономической теории  В.В. Сизов

Требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы одобрены учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

Председатель учебно-методической комиссии  Т.В. Ершова

Требования к выпускной квалификационной работе и порядку ее выполнения, критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы одобрены ученым советом факультета экономики и управления, протокол № 8 от 05.09. 2015 г.

Председатель ученого совета факультета экономики и управления, декан ФЭУ  И.А. Ромахина

Согласовано:

Проректор по НОРР



М.П. Войтеховская

Проректор по ОУД



И.Г. Санникова

Приложение 1

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (№11)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет экономики и управления (№ 14)

Кафедра экономической теории

Допустить к защите ГЭК:

Зав. кафедрой, профессор

_____ В.В.Сизов

«___» _____ 2015г.(№ 14)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
(ДИПЛОМНАЯ) РАБОТА (№18)**

Тема (№ 16)

Научный руководитель:

Уч. степень, должность

_____ И.О. Фамилия(№ 14)

Автор работы:

студент(ка) группы _____

_____ И.О. Фамилия(№ 14)

Томск 20__