

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

Код модуля	Модуль
<i>1145228(1)</i>	<i>Государственная итоговая аттестация</i>

Екатеринбург

Оценочные материалы по итоговой (государственной итоговой) аттестации составлены авторами:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Буркова Анастасия Михайловна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
2	Голубева Татьяна Брониславовна	к.т.н, доцент	доцент	Сервиса и оздоровительных технологий
3	Серова Нина Борисовна	к.п.н., доцент	заведующий кафедрой	Сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

В рамках государственной итоговой аттестации проверяется уровень сформированности результатов освоения образовательной программы – компетенций

Таблица 1.

№ п/п	Перечень государственных аттестационных испытаний	Объем государственных аттестационных испытаний в зачетных единицах	Форма итоговой промежуточной аттестации по ГИА
1	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы	8	Экзамен
2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	1	Экзамен

2. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – КОМПЕТЕНЦИИ НА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

2.1 Для государственных аттестационных испытаний применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания учебных достижений студентов по образовательной программе на соответствие указанным в табл.2 результатам освоения образовательной программы – компетенциям.

Таблица 2

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений обучающихся на соответствие компетенциям
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Личностные качества	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения по компетенциям на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.

	Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.
--	--

2.2. Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении государственных аттестационных испытаний) используется универсальная шкала.

Таблица 3

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по компетенциям по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) по компетенциям				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (индикаторов) по компетенциям	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Все результаты обучения (индикаторы) по компетенции достигнуты в полном объеме, замечаний нет, компетенция сформирована	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) по компетенции в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) по компетенции достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения по компетенции не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения по компетенции не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ИТоговым (ГОСУДАРСТВЕННЫМ ИТоговым) АТТЕСТАЦИОННЫМ ИСПЫТАНИЯМ

3.1. Перечень вопросов для подготовки к сдаче государственного экзамена

1. Предметное поле сервисологии как научной дисциплины

2. Понятие «Потребность». Место потребности как структурного элемента поведения человека. Виды классификации потребностей.
3. Консюмеризм как теория поведения потребителей.
4. Этапы развития теории консюмеризма.
5. Влияние культурных факторов на поведение потребителя.
6. Социо-экономический фактор и референтная группа как причина, обуславливающая поведение потребителей.
7. Исторические тенденции развития потребительского поведения.
8. Основные понятия, описывающие технологию создания сервисного продукта.
9. Сервис как вид деятельности в традиционном и индустриальном обществе.
10. Сервис как вид деятельности в постиндустриальном обществе. Тотальный сервис в современном мире.
11. Клиентоориентированность как итог сервисной деятельности. Лояльность потребителя. Программа лояльности.
12. Контактная зона как основное понятие сервисных технологий. Виды и формы обслуживания.
13. Понятие «комфорт». Факторы информационного комфорта.
14. Понятие «комфорт». Факторы бытового комфорта.
15. Понятие «комфорт». Факторы психологического комфорта.
16. Понятие «комфорт». Факторы эстетического комфорта.
17. Понятие «комфорт». Факторы экономического комфорта.
18. Психодиагностическое поле личности потребителя. Особенности изучения: первое впечатление, экспетации, эмпатия, общительность.
19. Приемы изучения психологических особенностей потребителя – партнера по общению.
20. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения человека по комплексам невербальных признаков.
21. Психологическая компетентность как феномен и предпосылка личного и профессионального успеха.
22. Психологические профессионально-важные качества в сфере спортивно-оздоровительного сервиса.

23. Коммуникативная культура и этика общения и их определяющая роль в процессе взаимодействия с потребителем услуг.
24. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики.
25. Профессиональная этика работников спортивно-оздоровительного сервиса.
26. Управленческая этика. Понятие, сущность, принципы.
27. Корпоративная этика, функции корпоративного кодекса.
28. Деловой этикет. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
29. Этика бизнеса. Международный и национальный этический кодекс.
30. Информационные технологии: цель, компоненты, обеспечение, классификация.
31. Основные области применения современных информационных технологий в сфере услуг. Виды информационных технологий, используемых в сфере сервиса. Возможности для бизнеса.
32. Функциональные возможности и преимущества использования информационных систем CRS (Computer Reservation System) бронирования и резервирования услуг в туристском бизнесе.
33. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
34. Информационные компьютерные технологии управления деятельностью ресторана.
35. Менеджмент как отрасль научного знания. Специфика менеджмента в сфере сервиса.
36. Менеджер, работа менеджера, качества менеджера.
37. Организационные структуры управления на предприятиях сервиса.
38. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сервиса.
39. Функциональная организационная структура управления.
40. Линейная организационная структура управления.
41. Линейно-функциональная организационная структура управления.
42. Дивизиональная (филиальная) организационная структура управления, критерии выделения филиалов.
43. Качество. Качество услуги и его показатели. Социально-экономическое значение качества.
44. Методы определения показателей качества услуг.

45. Объекты анализа рыночных возможностей предприятия.
46. Предназначение маркетинга. Работа маркетолога.
47. Рынок. Классификация рынков.
48. Виды маркетинга.
49. Маркетинг услуг. Типичные признаки маркетинга услуг.
50. Цели и задачи маркетинга услуг.
51. Этапы анализа проблемной ситуации. Примеры анализа проблемной ситуации для предприятия индустрии спорта
52. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.
53. Сегментация потребительского рынка.
54. Услуга и товар: сходство и различия
55. Проблема, проблемная ситуация. Этапы анализа проблемной ситуации
56. Товарная биржа.
57. Сфера деятельности финансового предпринимательства.
58. Организационно-правовые формы предпринимательства.
59. Среда функционирования предпринимательской деятельности. Внешняя среда (макросреда).
60. Среда функционирования предпринимательской деятельности. Внутренняя среда (микросреда).
61. Производственно-технологическая структура предприятия сервиса, производственные функции подразделений.
62. Организация труда на предприятии сервиса.
63. Организация контроля качества услуг сервисного предприятия.
64. Понятие внутрифирменного планирования. Принципы и методы планирования.
65. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
66. Планирование численности персонала и фонда заработной платы.
67. Планирование издержек предприятия. Смета затрат на производство.
68. Структура бизнес-плана. Особенности разработки разделов бизнес-плана.

69. Оценка экономической эффективности предприятия.
70. Характеристики и показатели плана маркетинга.
71. Безопасность продукции и услуги.
72. Сертификация. Стороны сертификации. Объекты сертификации. Возможности для бизнеса, которые открывает сертификация.
73. Сертификация. Виды сертификации.
74. Качество. Гарантии качества.
75. Нормативные документы, в которых отражены требования к спортивным сооружениям.

3.2. Перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Разработка программы обслуживания участников и гостей соревнований (конференций, семинаров, симпозиумов).
2. Разработка программы обслуживания клиентов в сфере спортивно-оздоровительного сервиса.
3. Разработка экскурсии спортивно-оздоровительной направленности.
4. Разработка тура спортивно-оздоровительной направленности.
5. Разработка сервисных технологий для предприятия индустрии спорта.
6. Разработка концепции нового предприятия индустрии спорта.
7. Разработка способов повышения конкурентоспособности предприятия в сфере спортивно-оздоровительного сервиса.
8. Разработка способов расширения клиентской базы для предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
9. Разработка программ лояльности клиентов предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
10. Разработка способов повышения клиентоориентированности предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
11. Разработка способов повышения мотивации персонала предприятия социально-оздоровительного сервиса.
12. Разработка программ внедрения информационных технологий для предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.

13. Разработка анимационного продукта для предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
14. Разработка дополнительных услуг для предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
15. Разработка технологий повышения продаж услуг для предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
16. Разработка программы модернизации материально-технической базы предприятия спортивно-оздоровительного сервиса.
17. Разработка программы повышения безопасности на предприятии индустрии спорта.
18. Разработка программы подготовки предприятия индустрии спорта к сертификации.
19. Разработка системы менеджмента качества для предприятия индустрии спорта.
20. Разработка программы участия предприятия спортивно-оздоровительного сервиса в выставке.