

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ
ПОЛИТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Новосибирской области «Бердский политехнический колледж»
(ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»)



СОГЛАСОВАНО:
Турагентство PEGAS TOURISTIK

Бельмесова Н.С.
«07» декабря 2017 года

УТВЕРЖДЕНО:
На заседании педсовета
от 07 декабря 2017 г
протокол № 54

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
на 2017/2018 учебный год

Специальность СПО: 43.02.10 "Туризм"

Бердск. 2017 г.

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Программа Государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) в целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования по ППСЗ 43.02.10 "Туризм"

1.2. Программа ГИА разработана методическим объединением профессионального цикла Бердского политехнического колледжа (БПК)

1.3. К ГИА допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные курсом обучения по ППСЗ 43.02.10 "Туризм" и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания , предусмотренные рабочим учебным планом.

1.5 Студенты выпускного курса должны быть ознакомлены с программой ГИА за 6 месяцев до защиты ВКР.

2 . Нормативные ссылки

2.1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"-части 5, 6 статьи 59;

2.2 Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. № 968 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования";

2.3. Устав ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

3. Вид ГИА

Видом государственной итоговой аттестации в соответствии с рабочим учебным планом является защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР) в форме дипломной работы (проекта).

4 Объем времени на подготовку и проведение ГИА

В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом:

- на выполнение ВКР – 4 недели;
- на защиту ВКР отводится 2 недели.

5 Сроки проведения ГИА

Согласно учебному плану ФГОС СПО устанавливаются следующие сроки проведения

ГИА:

- выполнение ВКР осуществляется с 18 мая по 14 июня;
- защита ВКР проводится с 15 июня по 30 июня.

6. Тематика и объем ВКР

6.1 Тематика выпускной квалификационной работы должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость в прикладной отрасли, отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, культуры и образования.

6.2. Темы ВКР должны подбираться по предложениям (заказам) предприятий, организаций отрасли, разрабатываться ведущими преподавателями методического объединения профессионального цикла колледжа.

6.3. Тематика ВКР по специальности, исходные данные, структура, содержание определенной темы представлены в Приложении Б.

6.4. Темы ВКР должны обсуждаться на заседании методического объединения, согласовываться с работодателем и утверждаться приказом директора колледжа .

6.5. Пояснительная записка должна иметь объем не менее 30 и не более 50 страниц формата А4, включая приложения.

6.6. По структуре ВКР состоит из теоретической и практической части. В теоретической части дается теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы.

Практическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом экспериментальных данных в соответствии с видами профессиональной деятельности. Содержание теоретической и практической части определяется в зависимости от темы ВКР.

7. Необходимые материалы для выполнения ВКР

7.1. Приказ директора колледжа об утверждении тем ВКР (с указанием сроков исполнения) и назначении руководителей ВКР из числа работников отраслевых предприятий и организаций, ведущих преподавателей методического объединения, а также консультантов по разделам и нормоконтролера на основании протоколов заседания методического объединения .

7.2. Выдача задания на ВКР студенту должна состояться не позднее 24 марта (за две недели до начала преддипломной практики) и должна сопровождаться консультацией со стороны руководителя, в ходе которой разъясняются задачи, структура, объем работы, принцип разработки и оформления.

Бланк задания на ВКР представлен в Приложении А.

7.3 Календарный план работы над ВКР, составленный дипломником и

утвержденный руководителем, где предусмотрены сроки выполнения всех отдельных частей ВКР, а так же прохождение нормоконтроля, смотра ВКР и предварительной защиты. Пример заполнения календарного плана представлен в Приложении В.

7.4 Методические рекомендации по выполнению ВКР представлены в Приложении Г.

7.5 При выполнении ВКР по специальности "Туризм" рекомендуется использовать учебную и справочную литературу, перечень которой представлен в Приложении Д.

8. Выполнение ВКР

8.1. Выполнение ВКР осуществляется студентом с соблюдением сроков, установленных в календарном плане. В случае нарушения сроков выполнения одного из этапов ВКР руководитель ставит в известность заместителя директора по учебно-производственной работе.

8.2. Общее руководство и контроль за ходом выполнения осуществляет заместитель директора по УПР и руководитель ВКР.

8.3. Руководитель и консультанты составных частей ВКР проводят консультации студентов в соответствии с разработанным графиком консультаций и индивидуальным календарным планом студента.

8.4. Завершающим этапом выполнения ВКР является нормоконтроль. Его целью является соблюдение студентами всех требований ЕСКД, ЕСТД, ЕСТПП и ЕСДП при оформлении ВКР. Нормоконтроль проводится при 100%-ной готовности ВКР. При успешном прохождении нормоконтроля контролер ставит подписи на титульном листе, на первом листе пояснительной записки и на всех листах графической части (если предусмотрено) с приложениями. Работы, не прошедшие нормоконтроль, к защите не допускаются.

8.5. Срок прохождения нормоконтроля – до 12 июня.

8.6. После прохождения нормоконтроля консультанты знакомятся с содержанием соответствующих разделов выполненной ВКР и при отсутствии замечаний подписывают титульный лист пояснительной записки.

8.7. Срок получения подписей консультантов – до 14 июня.

8.8. ВКР, выполненная в полном объеме в соответствии с заданием, подписанная выпускником, нормоконтролером, консультантами по отдельным разделам, передается руководителю ВКР для заключительного просмотра. Руководитель ставит подписи на титульном листе, на первом листе пояснительной записки и на всех чертежах с приложениями, затем пишет отзыв, где отражает качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ хода ее выполнения, дает характеристику работы выпускника и выставляет оценку уровня подготовленности студента к защите ВКР.

8.9. Отзыв руководителя ВКР о работе выпускника над дипломной работой является основанием для допуска студента к рецензированию ВКР.

8.10. Срок получения студентом отзыва руководителя ВКР – до 12

июня.

8.12. В соответствии с приказом директора колледжа об утверждении рецензентов ВКР студент передает выполненную ВКР на рецензию.

8.13. Рецензирование выполненных ВКР осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций, а также преподавателей, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой ВКР.

8.14. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки перспективных вопросов, оригинальности и практической значимости ВКР;
- оценку ВКР.

8.15. Срок сдачи ВКР на рецензию – 15 июня.

8.16. Срок рецензирования ВКР – три дня (до 19 июня).

8.17. Рецензент тщательно знакомится с пояснительной запиской и графическими материалами ВКР, ставит подписи на титульном листе. Затем составляет обоснованную критическую рецензию, где отражает соответствие и качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ обоснованности предлагаемых технических решений, указывает достоинства и недостатки ВКР, выставляет оценку по стандартной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») и дает заключение о возможности присвоения автору ВКР соответствующей квалификации.

8.18. По окончании срока рецензирования (19 июня) студент знакомится с содержанием рецензии, забирает ВКР у рецензента и участвует в предварительной защите. Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается. Во время защиты студент вправе согласиться или не согласиться с рецензией, обосновав свой выбор.

8.19. Проведение предзащит и обзорных лекций по профилирующим дисциплинам планируется за неделю до начала работы ГЭК.

8.20. Допуск к ГИА оформляется приказом директора колледжа на основании результатов учебной деятельности, прохождения учебной, производственной, преддипломной практики и готовности ВКР.

8.21. На организационном собрании студенты выпускного курса знакомятся с графиком работы ГЭК для проведения ГИА, составленным заместителем директора по УПР – 18 июня (за 5 дней до защиты ВКР).

8.22. Студенты выпускного курса сдают отзыв руководителя ВКР о работе студента над ВКР и рецензию на ВКР заместителю директора по УПР для предоставления их в ГЭК до 20 июня.

9 Необходимые материалы для проведения ГИА (защита ВКР)

9.1. Федеральный государственный образовательный стандарт 43.02.10

9.2. Программа ГИА.

9.3. Приказ Министерства общего и профессионального образования Свердловской области о назначении председателя ГЭК (за шесть месяцев до защиты).

9.4. Приказ директора колледжа об утверждении состава ГЭК (за два месяца до защиты).

9.5. Приказ директора колледжа о допуске к защите ВКР студентов, успешно завершивших обучение по ОПОП среднего профессионального образования _____ (по результатам промежуточных аттестаций и прохождения всех видов производственной практики, предусмотренных учебным планом).

9.6. График защиты ВКР, составленный заместителем директора по УПР и утвержденный директором колледжа за четыре дня до защиты ВКР).

9.7. Протоколы заседаний ГЭК.

9.8. Сводная ведомость об оценках каждого выпускника по всем дисциплинам, профессиональным модулям, практикам, курсовым проектам.

9.9. В ГЭК студентом предоставляются следующие материалы и документы:

9.9.1. Задание на ВКР.

9.9.2. Пояснительная записка ВКР.

9.9.3. Графическая часть ВКР.

9.9.4. Отзыв руководителя ВКР о работе студента над ВКР.

9.9.5. Рецензия на ВКР

10. Проведение ГИА (защита ВКР)

10.1. Защита ВКР производится на открытом заседании ГЭК.

10.2. На защиту ВКР студента отводится до 40 минут. Процедура ГИА включает доклад студента (не более 10-15 минут), вопросы членов комиссии, ответы студента на поставленные вопросы, чтение отзыва и рецензии. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

10.3. Решение ГЭК принимается на закрытом заседании большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании (при равном числе голосов голос председателя является решающим).

10.4. Заседания ГЭК протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особое мнение членов комиссии. Протоколы заседаний ГЭК подписываются председателем, всеми членами и секретарем комиссии.

10.5. По окончании каждого заседания ГИА выпускники приглашаются в аудиторию, где председателем оглашается решение ГЭК. Система оценок ГИА – пятибалльная.

При оценке «неудовлетворительно» студент получает академическую справку установленного образца. ГЭК принимает решение о возможности повторной защиты студентом той же ВКР, либо признать целесообразным

закрепление за ним нового задания на ВКР и определить срок новой защиты, но не ранее, чем через год.

10.6. Решение ГЭК о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим ГИА и выдаче соответствующего документа об образовании объявляется приказом директора колледжа.

10.7. По окончании защит ВКР ГЭК составляет ежегодный отчет о работе, который обсуждается на педагогическом совете колледжа.

В отчете отражается следующая информация:

- общие положения;
- качественный состав ГЭК;
- вид ГИА студентов по основной профессиональной образовательной программе;
- характеристика общего уровня подготовки студентов по специальности "Специалист по туризму"
- анализ результатов по ГИА;
- недостатки в подготовке студентов по специальности;
- выводы и предложения.

10.8. Во время защиты ВКР студент может использовать:

- выполненную графическую часть ВКР;
- пояснительную записку ВКР;
- составленный ранее доклад или тезисы своего выступления.

10.9. Проверка уровня профессиональной подготовленности студента осуществляется через ответы на дополнительные вопросы по теме ВКР.

10.10. При определении окончательной оценки по защите ВКР учитываются:

- сообщение (доклад) по теме ВКР;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя;
- выступления рецензента и руководителя (по желанию).

11. Критерии оценки

11.1. При проведении ГИА (защиты ВКР) необходимо учитывать следующие критерии:

- уровень освоения студентом материала, предусмотренного рабочими программами дисциплин;
- уровень практических умений, продемонстрированных выпускником при выполнении ВКР;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать производственные задачи при выполнении ВКР;
- обоснованность, чёткость, лаконичность изложения сущности темы ВКР;
- гибкость и быстрота мышления при ответах на поставленные при защите ВКР вопросы.

11.2. Уровень знаний студента определяется следующими оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

11.2.1 Оценка «отлично» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, консультантов подразделам ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;
- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной к защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;
- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью,
- прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт;
- во время защиты студент демонстрирует знание проблемы, раскрывает пути решения производственных задач, имеет свои суждения по различным аспектам представленной ВКР.

11.2.2 Оценка «хорошо» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, консультантов по разделам ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;
- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной на защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;
- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт;
- возможны некоторые упущения при ответах, однако основное содержание вопроса раскрыто полно.

11.2.3 Оценка «удовлетворительно» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, консультантов по разделам ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;
- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути

поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

- на поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы;
- не даны ответы на некоторые вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин;
- отказ от ответов демонстрирует неумение студента применять теоретические знания при решении производственных задач.

11.2.4 Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, консультантов по разделам ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;
- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;
- студент не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответы на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин.

11.3 При выставлении общей оценки за выполнение и защиту ВКР комиссия учитывает отзыв руководителя проекта о ходе работы студента над темой и оценку ВКР рецензентом.

12. Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве колледжа.

Программа рассмотрена и рекомендована к применению на заседании МО от «04» 12 2017 г.

Председатель
МО Л.Л. Литовченко /



СОГЛАСОВАНО
Председатель ГЭК
Зам директора ООО «СПА-Маркет»
Бельмесова Н.С.
« » 2017 г.

Министерство труда Новосибирской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Новосибирской области
«Бердский политехнический колледж»

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по УПР:
_____ А.А.Родькина
«__» _____ 2018г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту _____

Специальность _____
Руководитель дипломной
работы _____

1. Тема
ВКР _____

2. Исходные данные к
ВКР _____

3. Содержание пояснительной записки (в соответствии с методическими указаниями по ВКР):
 - 3.1. Введение
 - 3.2. Теоретическая часть
 - 3.2.1. _____
 - 3.2.2. _____
 - 3.3. Практическая часть
 - 4.3.1. _____
 - 4.3.2. _____
4. Графическая часть ВКР: выполняется на листах формата А-1. Включает диаграммы, гистограммы. Графики.

Руководитель ВКР _____
Подпись *Инициалы, фамилия* *Дата*

Задание принял к исполнению _____
Подпись *Инициалы, фамилия* *Дата*

Темы ВКР.

№ п/п	Тема выпускной квалификационной работы
1	Организация событийного туризма
2	Разработка городской обзорной экскурсии по г. Новосибирску
3	Въездной туризм и методы его стимулирования.
4	Разработка экстремального маршрута.
5	Организация турпродукта на рынке.
6	Обеспечение качественного обслуживания клиента при продаже тур продукта в Турагентстве (на примере турагентства)
7	Значение рекреационных ресурсов в развитии туризма (на примере Новосибирской области)
8	Программный и анимационный подход к обслуживанию туристов на маршруте.
9	Событийный туризм, перспективы развития.
10	Экологический туризм как одно из новых предложений на рынке туристических услуг.
11	Анимация в отеле на примере СПА отеля «Крона»
12	Особенности организации познавательного туризма в крупнейших культурных центрах мира.
13	Особенности перспективы развития инфраструктуры сферы туризма в Новосибирской области.
14	Проблемы организации сопровождения туристов на автобусных турах.
15	Проблемы организации сопровождения туристов на железнодорожных турах.
16	Проблемы обеспечения безопасности туристов при групповом обслуживании.
17	Развитие внутреннего туризма на примере Приморского края
18	Разработка экскурсионной программы в картинной галерее г. Новосибирска.
19	Исследование культурно-религиозного потенциала Горного Алтая с целью разработки турмаршрута.
20	Разработка и проведение городской обзорной экскурсии
21	Въездной туризм и методы его стимулирования.

22	Управление спросом в туризме.
23	Экскурсоведение. Методы разработки и технология проведения экскурсий
24	Пути разрешения конфликтов в туристической деятельности (на примере работы туристических фирм „
25	Маркетинговые исследования в анимационной деятельности для повышения комфорта клиента
26	Организация туристской индустрии на примере отеля
27	Инновация, как объект инновационного менеджмента в сфере туризма на территории Новосибирской области.
28	Проектирование программ по видам туризма
29	Особенности страхования в туристической деятельности
30	Разработка туристического продукта
31	Продажа туристического продукта
32	Выездной туризм в России. Методы его стимулирования
33	Развитие горнолыжного туризма на примере исследования местного рынка
34	Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в туризме.
35	Роль информационных технологий в повышении эффективности и конкурентоспособности организации.
36	Создание туристической информационной системы.
37	Развитие экологического туризма на примере Горного Алтая
38	Особенности спортивного туризма
39	Анализ Российского рынка информационных технологий в туризме.
40	Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом.
41	Особенности организации познавательного туризма в г. Новосибирске
42	Проблемы информационного обеспечения туризма в регионе.
43	Развитие спортивного туризма в Новосибирской области
44	Основные тенденции развития ИТ в индустрии туризма.
45	Разработка туристического бизнес- плана
46	Туристические и географические информационные системы.

47	Профессионально ориентированные пакеты прикладных программ в туризме.
48	Развитие экологического туризма на примере Приморского края
49	Разработка молодежного туристического маршрута на примере Республики Корея
50	Туристические формальности

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

ВКР студента _____

№	Наименование этапов дипломной работы	Срок выполнения этапов	Примечание
1	Выбор темы. Ознакомление с заданием на ВКР	Январь	
2	Составление плана ВКР. Определение цели, задач, гипотез, объекта, предмета исследования	20апреля-16мая	
3	Работа над теоретической частью ВКР. Анализ научной литературы по проблеме	16 – 31 мая	
4	Работа над практической частью ВКР. Сбор информации и систематизация материала во время прохождения преддипломной практики	1- 10 июня	
5	Оформление пояснительной записки	18 мая – 12 июня	
6	Проверка содержания полностью выполненной ВКР руководителем	12 июня – 14 июня	
7	Утверждение (на подпись) ВКР руководителем. Получение отзыва руководителя	15 июня	
8	Нормоконтроль	16 июня	
9	Рецензирование	17 - 19 июня	
10	Предварительная защита	20 – 22 июня	

Студент дипломник _____

Руководитель ВКР _____

Список рекомендуемой литературы

а) основная литература

1. Основные направления профессиональной подготовки в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров, обуч. по направлению "Туризм" Рекомендовано УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по направлению бакалавриата 100400 «Туризм» / под ред. Н. Б. Шмелевой ; УлГУ, ФГНиСТ, Каф. педагогики проф. образования и соц. деятельности. - Ульяновск : УлГУ, 2012 2. Шмелева Н.Б., Аникудимова Е.А., Львова Е.Н., Михайлина И.А., Шабанова О.В., Чертушкина Т.А. Организация и проведение подготовки к государственной итоговой аттестации по направлению 43.03.02 Туризм (уровень высшего образования - бакалавриат). //Учебно-методическое пособие. - Ульяновск, УлГУ, 2015. – 43 с. 3. Шкляр, М.Ф. Основы научных исследований: учебное пособие / М.Ф. Шкляр. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2012. – 244 с. 4. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19247>.— ЭБС «IPRbooks» б) дополнительная литература 1. Быстров С.А. Организация туристической деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / Москва 2013 2. Джанджагузова Е.А. Туристско-рекреационное проектирование: учебник для студ. Учреждений высш. проф. Образования / Е.А. Джанджагузова – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 272 с. – (Сер. Бакалавриат) 3. Джанджагузова Е.А. Живая карта России. Инновационный проект РГУТиС. - М.: КноРус, 2011. 4. Маринин М.М., Туристские формальности и безопасность в туризме. «Финансы и статистика», М., 2016. 5. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие – М.: «Советский спорт», 2014. 6. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления/ Москва 2011 7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.— ЭБС «IPRbooks»