

Акт 2021-2022

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»

Акт 100 22-23

УТВЕРЖДАЮ



Проректор по учебной работе
и качеству образовательной
деятельности

В.П. Ермакова

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туристского обслуживания»

Квалификация Бакалавр

Сочи 2019

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм от 08.06.2017 № 516

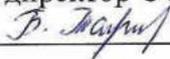
Разработчик программы:

Гриненко С.В., доктор экономических наук, профессор

Романов С.М., кандидат экономических наук, доцент

Внешний эксперт:

Ген. директор ООО «Ривьера-Сочи»

 Тарасова Белла Александровна



Руководитель ОПОП

 Гриненко Светлана Викторовна, доктор экономических наук, профессор

ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Заведующий кафедрой  Гриненко С.В.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Туризм»

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН  Гриненко С.В.

Структура программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения  Левин С.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ГИА

Рабочая программа ГИА переутверждена на 2020-2021 учебный год, протокол №13 заседания кафедры от «26» ____06____ 2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

- 2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ
- 3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Заведующий кафедрой



подпись

ФИО



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ГИА

Программа ГИА переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 30.08.2021г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

На основании приказа ректора № 539 от 18.06.2021 г. в соответствии с приказом МИНОБРНАУКИ № 1456 от 26.11.2020 г. в программу ГИА внесены изменения путем изменения формулировки компетенции и индикаторов компетенции УК-8 и добавлением компетенций и индикаторов компетенций УК-9, УК-10, ОПК-8.

Заведующий кафедрой УТТР



С.В. Гриненко

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ГИА

Программа государственной итоговой аттестации по направлению 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туристского обслуживания» переутверждена на 2022-2023 учебный год протокол №1 заседания кафедры УГТР от «29» августа 2022 г.

В программу внесены следующие изменения:

- профессиональные компетенции, установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями, определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ-1 считать ПК-1;

ПКУВ-2 считать ПК-2;

ПКУВ-3 считать ПК-3;

ПКУВ-4 считать ПК-4;

ПКУВ-5 считать ПК-5

ПКУВ-6 считать ПК-6

ПКУВ-7 считать ПК-7;

И.о.зав. кафедрой

Подпись

Давыдович А.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний.....	4
1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний.....	4
1.1.2. Сроки проведения государственных аттестационных испытаний.....	4
1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата.....	4
1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника.....	4
1.2.2 Типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускника	4
1.2.3. Объекты (области знаний) профессиональной деятельности выпускника	5
1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования	5
2 СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА 12	
2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена.....	12
2.2 Программа государственного экзамена	16
2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ	18
2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена	19
2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене	21
3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР	21
3.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР	21
3.2 Вид выпускной квалификационной работы	23
3.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию	23
3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ	25
3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК	27
3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы	28
3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.....	28
4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	29
4.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:.....	29
4.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)	31
5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	31

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 3++ (ФГОС ВО 3++) и основной профессиональной образовательной программы высшего образования 3++ (ОПОП ВО 3++), разработанной в Сочинском государственном университете.

1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний

1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация согласно учебному плану и ОПОП ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туристского обслуживания» включает:

подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;
выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

1.1.2. Сроки проведения государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, определяемые университетом.

Для очной, очно-заочной формы обучения ГИА проводится на 4 курсе в 8 семестре; сроки проведения защиты выпускной квалификационной работы: – 40- 44-я неделя.

Для заочной формы обучения ГИА проводится на 5 курсе в 10 семестре; сроки проведения защиты выпускной квалификационной работы: – 40- 44-я неделя.

1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата

1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность: 04. Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности).

Сферами профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность, являются: деятельность по оказанию туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирования, продвижения и реализации туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

1.2.2 Типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускника

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

организационно-управленческий;

технологический.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая профессиональная деятельность:

- сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью;
 - составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления;
 - соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров;
 - организация работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и ресурсоведению;
 - управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материальнотехнических и трудовых ресурсов;
 - урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг;
 - выбор и реализация стратегии ценообразования предприятия индустрии туризма;
 - контроль деятельности туристского предприятия.
- технологическая профессиональная деятельность:*
- разработка туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики;
 - использование технологий рационального природопользования при формировании туристского продукта;
 - применение современных информационно-коммуникационных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг;
 - построение эффективной системы продвижения туристского продукта;
 - обеспечение безопасности туристской деятельности, включая охрану труда.

1.2.3. Объекты (области знаний) профессиональной деятельности выпускника

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания,
- туристские организации и организации туристской индустрии,
- туристские регионы и территории,
- технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности,
- первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.

1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;
 ПКО – профессиональные компетенции обязательные;
 ПКР – профессиональные компетенции рекомендуемые;
 ПКУВ – профессиональные компетенции установленные вузом

В результате освоения ОПОП ВО 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции и индикаторы их достижения		
Рубрикатор компетенций индикаторов	Компетенция	Индикаторы
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методике системного подхода для решения профессиональных задач
		УК-1.2. Анализирует и систематизирует разнородные данные, оценивает эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
		УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК 2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты
		УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ
		УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты

Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях</p> <p>УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии</p> <p>УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p>
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии

		<p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p> <p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем</p>
		<p>УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм</p>
		<p>УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования</p>
		<p>УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во</p>

		<p>время реализации траектории саморазвития</p>
		<p>УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок</p>
	<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p>
		<p>УК-7.2. Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности</p>
		<p>УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования</p>
<p>Безопасность жизнедеятельности</p>	<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании</p>
		<p>УК-8.2 Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека</p>
		<p>УК-8.3 Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>

Экономика и организация предприятий в туризме	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике
		УК-9.2 Использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски
		УК-9.3 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей
Правоведение	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Демонстрирует знания при определении сущности коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями
		УК-10.2 Анализирует, интерпретирует и правильно применяет правовые нормы при противодействии коррупционному поведению
		УК-10.3 Владеет навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами
Общепрофессиональные компетенции		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.
		ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности.
		ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом

	процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы. ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг. ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

Информатика	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий
		ОПК-8.2 Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3 Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции		
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
ПКУВ-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий		ПКУВ-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
		ПКУВ-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.
		ПКУВ-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.
ПКУВ-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий		ПКУВ-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
		ПКУВ-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
		ПКУВ-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
ПКУВ-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий		ПКР- 7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.
		ПКР- 7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
ПКУВ-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности		ПКУВ-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

	ПКУВ-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
ПКУВ-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПКУВ-2.1 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.
	ПКУВ-2.2 Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта.
	ПКУВ-2.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта.
	ПКУВ-2.4. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность.
ПКУВ-5 Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	ПКУВ-5.1. Проводит исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов.
	ПКУВ-5.2 Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма.
	ПКУВ-5.3 Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.
ПКУВ-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКУВ-6.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.
	ПКУВ-6.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.
	ПКУВ-6.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.

СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
Универсальные компетенции		
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Основы проектной деятельности Математика Информатика Информационные технологии в туристской индустрии

		логии в туристской индустрии
УК-2.	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Основы проектной деятельности Правоведение Основы договорного права
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Культура туристского обслуживания Психология
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Речевая коммуникация и деловое общение Иностранный язык второй
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	Философия История России Всеобщая история Этническая культура и религии народов мира
УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Самоменеджмент Культура здорового образа жизни
УК-7.	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт
УК-8.	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Безопасность жизнедеятельности Экология и природопользование в туристских дестинациях
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Инновации в туризме Информационные технологии в туристской индустрии
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Менеджмент в сфере услуг
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Человек и его потребности Управление качеством услуг в туризме
ОПК-4.	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Маркетинг в туризме Основы туризма
ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Экономика сферы туризма
ОПК-6.	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы междуна-	Основы договорного права

	родного права при осуществлении профессиональной деятельности	
ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Стандартизация и безопасность услуг в туристской индустрии Страхование в туризме
Профессиональные компетенции		
ПКУВ-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Организация и управление волонтерской деятельностью Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг Организация туристской деятельности
ПКУВ-2	Способен проектировать объекты туристской деятельности	Технологии и организация экскурсионной деятельности Организация выставочной деятельности Туристско-рекреационное проектирование Курортное дело и лечебно-оздоровительный туризм Организация предпринимательской деятельности в туризме
ПКУВ-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Электронная коммерция и продвижение услуг в сети Интернет
ПКУВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Культура туристского обслуживания
ПКУВ-5	Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	Культурно-исторические ресурсы региона Туристское страноведение География туризма Прикладные методы исследований в туристской деятельности Курортография Рекреационные ресурсы региона
ПКУВ-6	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая	Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности

	<p>эффективные управленческие решения</p>	<p>Технологии и организация экскурсионной деятельности Курортное дело и лечебно-оздоровительный туризм Организация и управление волонтерской деятельностью Экономика и организация предприятий в туризме Организация предпринимательской деятельности в туризме Транспортное обеспечение в туризме Организация туристской деятельности Технологии и организация делового и событийного туризма Технологии и организация международного туризма Технологии и организация активных и экстремальных видов туризма Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности</p>
<p>ПКУВ-7</p>	<p>Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</p>	<p>Технологии и организация туроператорской и турагентской деятельности Электронная коммерция и продвижение услуг в сети Интернет Технологии продвижения и продаж туристского продукта Транспортное обеспечение в туризме Технологии и организация делового и событийного туризма Технологии и организация международного туризма Технологии и организация активных и экстремальных видов туризма Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности</p>

2.2 Программа государственного экзамена

БЛОК 1. ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТРИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Концепция и принципы устойчивого развития туристско-рекреационных территорий.
2. Оценка потенциала туристско-рекреационных ресурсов осваиваемых территорий.
3. Проектирование и планирование рекреационного продукта территории.
4. Классификация рисков в туризме в зависимости от причин возникновения и условия наступления вредных последствий.
5. Классификация туристских рисков по характеру воздействия на человека.
6. Продвижение в системе маркетинговой коммуникации. Особенности продвижения в туризме.
7. Основные категории, понятия и принципы организации продвижения туристского продукта.
8. Основные методы продвижения туристского продукта. Специфика рекламы, связей с общественностью, стимулирования сбыта и личных продаж в туризме.
9. СМИ, как инструмент продвижения: характеристика современных средств массовой информации. Функции СМИ. Системные характеристики СМИ. Типология современных СМИ. Способы распространения информации СМИ.
10. Современные методы продвижения: франчайзинг, мерчендайзинг, директ-маркетинг, телемаркетинг, электронная коммерция, social-netting.
35. Экономическая эффективность продвижения в туризме. Современная система оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта
11. Туроператор и турагент как участники туристского рынка
12. Технология формирования туристского продукта
13. Формирование сбытовой сети туроператора
14. Договор реализации туристского продукта
15. Современные технологии бронирования и продажи туристского продукта
16. Основные средства (фонды) предприятия туристической индустрии. Методы их оценки и планирования.
17. Оборотные средства (фонды) предприятия туристической индустрии. Методы их планирования.
18. Издержки производства предприятия туристической индустрии и их учет.
19. Стратегии ценообразования на предприятии туристической индустрии.
20. Особенности организации туристских перевозок групп детей автомобильным транспортом.
21. Туристские формальности при транспортных туристских путешествиях.
22. Классификация туристских опасностей по источнику происхождения.
23. Классификация туристских опасностей по характеру воздействия на человека.
24. Стимулирование сбыта туристского продукта.
25. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж.
26. Издержки производства предприятиях ИГиТ и их учет
27. Ценообразование на предприятиях ИГиТ
28. Объясните Взаимодействие b2b и b2c в электронной коммерции в сфере туризма?
29. Модели оплаты туристских услуг в электронной коммерции. Интернет-эквайринг?
30. Стратегии разработки веб-сайтов туристских предприятий?

БЛОК 2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Место и роль туризма в современной национальной экономике: экономическая и социальная эффективность.
2. Рынок туристских услуг и элементы его инфраструктуры. Экономические механизмы функционирования туристского рынка.
3. Экономические особенности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Понятие дестинации в туризме.
4. Культурно-исторические ресурсы в экскурсионно-туристской практике (на примере г. Сочи).
5. Понятие, функции и принципы делового этикета. Техники и технологии делового общения в туризме
6. Использование в туризме национальной культуры и религии народа. Национальное многообразие этнокультуры юга России в экскурсионно-туристской деятельности.
7. Определение понятий «лечебная местность» и «курорт». Классификация курортов. Основные курорты Краснодарского края, РФ и мира.
8. Курортное дело, курортология, лечебно-оздоровительный туризм, курортография: содержание, основные направления развития.
9. Природные лечебные факторы: понятие, классификации, возможности использования в лечебно-оздоровительном туризме.
10. Рекреационное районирование территории РФ. Ресурсная база курортной сферы Российской Федерации.
11. Гидроминеральные ресурсы РФ: основные виды, распространение, проблемы разработки и использования.
12. Функции, методы, виды и объекты менеджмента в туристской организации.
13. Управление изменениями в туристской организации.
14. Управленческая концепция маркетинг: сбытовой и маркетинговый подходы.
15. Факторы внешней среды маркетинга.
16. Методика оценки конкурентных преимуществ туристского предприятия.
17. Диагностика потенциала предприятия: матрица SWOT.
18. Методы сегментации рынка: по признакам рыночных сегментов; матричные по конкурентам и по параметрам товара. Стратегии позиционирования.
19. Основные разновидности страхования в туризме. Законодательное регулирование страхования в туризме.
20. Организация страховых услуг при медицинском страховании туристов, выезжающих за рубеж.
21. Документационное обеспечение управления. Значение документационного обеспечения в системе управления туристского предприятия.
22. Персонал организации как объект управления: понятие, категории персонала, трудовой коллектив, команда.
23. Методы управления персоналом туристской организации: административные, экономические, социально-психологические.
24. Корпоративная культура: философия, этика, этикет и имидж фирмы.
25. Культура туристского обслуживания: принципиальные основы, основные признаки, техники и технологии.

26. Этические и эстетические основы туристской деятельности. Культурный шок: причины возникновения, способы преодоления
27. Классификация потребностей человека в туризме.
28. Could you describe the modern state of Russian domestic tourism?
29. Do you know the typology of tourism?
30. What is the Health tourism? Could you define it?

2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ

Порядок проведения экзамена возможен с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Сдача государственного экзамена проводится на открытом заседании Государственной аттестационной комиссии с участием не менее 2/3 ее состава. Во время проведения экзамена выпускникам разрешается пользоваться справочной, методической литературой, техническими и аудиовизуальными средствами, необходимыми для качественного выполнения задания. Оценка за ответ выставляется по завершении ответов студентов на закрытом заседании ГЭК простым большинством членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя ГЭК является решающим. Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания аттестационной комиссии. На выполнение задания билета студенту отводится не более одного академического часа.

Государственный междисциплинарный экзамен по направлению «Технология и организация турагентских и туроператорских услуг» проводится в 8 семестре для очной, очно-заочной формы обучения и в 10 семестре для заочной формы обучения.

На основе содержания программы государственного экзамена разрабатываются экзаменационные материалы и билеты, которые представляют собой перечень комплексных заданий (вопросов) для проверки готовности выпускников к решению задач профессиональной деятельности. Каждый билет состоит из двух теоретических вопросов которые могут опираться на раздел какой-либо учебной дисциплины или на совокупность разделов различных дисциплин, вынесенных на экзамен и практического задания, решение которого раскрывает одну из заданных компетенций образовательного процесса

Перед государственным междисциплинарным экзаменом предполагается проведение цикла консультаций в ходе которых обучающимся разъясняют принципы и порядок проведения экзамена, критерии оценки ответов на вопросы, порядок просмотра работ после их оценки (по заявлению обучающихся), порядок апелляции и пересдачи, а также дают ответы по существу на все вопросы, возникшие при подготовке к экзамену) и выделение времени на подготовку к междисциплинарный экзамену.

Варианты экзаменационных заданий (билетов) составляются членами ГЭК, хранятся в запечатанном виде и выдаются студентам непосредственно на экзамене.

Во время экзамена студенты могут пользоваться учебными программами, также (с разрешения ГЭК) справочной литературой. Форма проведения государственного экзамена сочетает письменную и устную; экзаменационную работу обучающиеся пишут на специальных бланках, подготовленных выпускающей кафедрой.

Время, отводимое на подготовку студента к ответу на поставленные в экзаменационном билете вопросы, должно быть не менее 40 минут после получения билета. Продолжительность опроса студента, в котором участвует не менее двух членов ГЭК, не должна превышать 30 минут. После окончания экзамена на каждого студента заполняется протокол государственного экзамена с предложениями по оценке ответа на каждое экзаменац

онное задание, а также оценке степени соответствия подготовленности выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ и ОПОП ВО по данному направлению подготовки. Окончательное решение по оценкам и соответствию компетенций выпускника требованиям ФГОС ВО 3+ и ОПОП ВО определяется открытым голосованием присутствующих на экзамене членов ГЭК, а при равенстве голосов решение остается за председателем ГЭК и результаты обсуждения заносятся в протокол. Результаты сдачи государственного экзамена объявляются в день его проведения. Бланки с ответами обучающихся вместе с КЭЗ хранятся на выпускающей кафедре в течение трёх лет.

2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена

Контрольные измерительные материалы для государственного экзамена представляют собой:

- требования к составлению контрольных экзаменационных заданий;
- комплекты контрольных экзаменационных заданий (КЭЗ) стандартизированной формы.

Требования к составлению контрольных экзаменационных заданий

КЭЗ разрабатываются выпускающими кафедрами, согласуются на УМС направления, не позднее, чем за 6 месяцев до государственной итоговой аттестации утверждаются деканом факультета и хранятся на выпускающей кафедре. С целью обеспечения объективной оценки степени сформированности указанных в п. 2.1 компетенций, тематика экзаменационных вопросов и заданий должна быть комплексной и соответствовать избранным разделам из различных учебных дисциплин, формирующих конкретные компетенции. В экзаменационное задание (вопрос) могут входить элементы нескольких дисциплин. Часть вопросов (заданий) рекомендуется делать комплексным, ситуационным или представляющим задание практического характера.

КЭЗ должны отвечать следующим требованиям:

- количество КЭЗ должно быть не менее числа экзаменуемых;
- КЭЗ должны состоять из отдельных вопросов (задач), сгруппированных таким образом, чтобы выбор охватываемых ими проблем обеспечивал проверку умений по дисциплинам, формирующим общекультурные и/или общепрофессиональные и/или профессиональные компетенции выпускника (т.е. представляют собой информацию, непосредственно связанную с обобщёнными задачами профессиональной деятельности будущих специалистов);
- КЭЗ могут содержать вопросы как качественного, так и количественного характера (в виде задач). Ответы на вопросы качественного характера не должны сводиться к простому пересказу разделов учебных дисциплин. Корректный ответ на такой вопрос должен требовать от обучающегося некоторого анализа и синтеза известных ему положений, вытекающих из изучения базовых и вариативных дисциплин. Задачи должны иметь однозначный ответ, получение которого не требует громоздких вычислений;
- задания следует формировать, как правило, с равной или близкой суммой весов входящих в них вопросов. Трудоемкость ответов на все КЭЗ должна быть приблизительно одинаковой;
- в КЭЗ не должно быть вопросов, не соответствующих требованиям ФГОС;
- все КЭЗ должны быть индивидуальными, в них не должно быть повторяющихся вопросов;
- каждое задание должно содержать комплекс вопросов, позволяющих оценить подготовку выпускника.

Содержание контрольных экзаменационных заданий

Содержание контрольных экзаменационных заданий отражено в фонде оценочных средств для ГИА.

(Информация, содержащаяся в контрольных измерительных материалах, относится к информации ограниченного доступа).

Особенности проведения государственной итоговой аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится СГУ с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты организации по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей): письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственно-аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР. Описание показателей, критериев и шкал оценивания ответов приведено в ФОС ГИА.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР

3.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР

По итогам защиты ВКР проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

Код	Содержание	ВКР
Универсальные компетенции (УК)		
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение
УК-2.	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение
УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основная часть (Глава 1,2,3)
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение Защита ВКР
УК-5.	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- исто-	Введение Основная часть (Глава 1,2,3)

	рическом, этическом и философском контекстах	Заключение Защита ВКР
УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение Защита ВКР
УК-7.	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение Защита ВКР
УК-8.	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение Защита ВКР
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Основная часть (Глава 1,2,3)
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Введение Основная часть (Глава 2,3)
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2,3) Заключение
ОПК-4.	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Основная часть (Глава 1,2,3)
ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 1,2,3)
ОПК-6.	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Защита ВКР
ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение Защита ВКР
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПКУВ-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Введение Основная часть (Глава 2,3)
ПКУВ-2	Способен проектировать объекты туристской деятельности	Основная часть (Глава 1,2,3) Заключение
ПКУВ-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Основная часть (Глава 1,2,3)
ПКУВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе норматив-	Основная часть (Глава 1,2,3)

	но-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	
ПКУВ-5	Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Защита ВКР
ПКУВ-6	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Защита ВКР
ПКУВ-7	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	Введение Основная часть (Глава 1,2,3) Защита ВКР

3.2 Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме выпускной квалификационной работы бакалавра (бакалаврской работы);

3.3 Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Структурными элементами выпускной квалификационной работы являются:

- титульный лист (приложение 3);
- задание на выпускную квалификационную работу (приложение 4);
- аннотация (приложение 5);
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список литературы;
- приложение.

Титульный лист. Титульный лист является первой страницей выпускной квалификационной работы.

Задание на исследование. Оригинал задания на ВКР является второй страницей работы.

Аннотация - это краткое точное изложение содержания выпускной квалификационной работы, включающее следующие аспекты содержания выпускной квалификационной работы:

- цель работы;
 - основные теоретические и экспериментальные результаты;
 - область применения результатов.
- Содержание. Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) основной части, заключение, список литературы.

ратуры и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работ.

Введение. Во введении обосновывается выбор темы выпускной квалификационной работы. Введение должно содержать оценку современного состояния проблемы, решаемой в дипломном проекте или работе. При раскрытии содержания проблемы, как правило, используются соответствующие концепции социально-экономического развития России в целом и в отрасли туризма и гостеприимства с выделением специфических тенденций туристских территорий.

Затем обосновывается актуальность темы для конкретного объекта (территории, туристской дестинации, предприятия туристской индустрии, объекта туристской инфраструктуры или иного туристского объекта) и формулируется цель выпускной квалификационной работы и комплекс взаимосвязанных задач, подлежащих решению в процессе исследования.

Основная часть. Выпускная квалификационная работа содержит, как правило, два раздела, каждый из которых в свою очередь делится на 3 - 4 подраздела.

Первая глава носит общетеоретический /методологический/ характер. В ней на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к решению, дается их оценка, обосновываются и излагаются собственные позиции студента. Эта глава служит теоретическим обоснованием будущих разработок, так как дает возможность выбрать определенную методологию и методику проведения качественного и количественного анализа состояния вопроса в конкретных условиях.

Вторая глава носит аналитический характер. В ней дается организационно-экономическая, технологическая, социальная характеристика объекта исследования, на материалах которого выполняется работа и проводится глубокий анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, включая статистические. При этом студент не ограничивается констатацией фактов, а выявляет тенденции развития, вскрывает недостатки и причины, их обусловившие, намечает пути их возможного устранения. Эта глава должна служить обоснованием последующих разработок. От полноты и качества ее выполнения непосредственно зависят глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

Третья глава носит проектный характер. В ней представляются разработки и проекты студента по результатам предыдущих глав и разделов. В качестве предложений может выступать: проект, технология, программа мероприятий, система предложений. Основное требование - обоснованность технологическая и экономическая.

Обязательным для выпускной квалификационной работы является логическая связь между главами и последовательное развитие основной идеи темы на протяжении всей работы.

Заключение. В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Пишутся они тезисно /по пунктам/ и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем предлагаемым направлениям совершенствования проблемы с оценкой их эффективности по конкретному объекту исследования.

Список литературы. Список литературы должен содержать сведения об источниках, использованных при выполнении дипломного проекта или работы. Правила составления и оформления списка приведены в разделе 4.

Приложение. В приложение рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо признакам не могут быть включены в основную часть, обычно это вспомогательный материал, который не рассчитан или не разработан лично автором, или носит промежуточный характер.

К вспомогательному материалу относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, распечатки на ЭВМ, иллюстрации

вспомогательного характера, заполненные формы отчетности и других документов, регистров учета.

Если приложений больше десяти, их следует объединить по видам: промежуточные математики расчеты, результаты испытаний и т.д. Требования к оформлению приложений приведены в разделе 4.

Графический материал является обязательной частью выпускной квалификационной работы. Он должен быть органически увязан с содержанием работы и в наглядной форме иллюстрировать основные положения анализа и проектирования. Типовыми графическими материалами являются схемы динамики основных технико-экономических показателей и их производственных подразделений, диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа производственно-хозяйственной деятельности, экономико-математические модели, таблицы эффективности предлагаемых мероприятий. Необходимое количество, состав и содержание графического материала в каждом конкретном случае определяется руководителем выпускной квалификационной работы.

Объем выпускной квалификационной работы должен быть в пределах 50-60 страниц печатного текста.

Рекомендации к содержанию и оформлению электронной презентации (при защите выпускной квалификационной работы):

1. Электронная презентация является иллюстративным материалом к докладу при защите ВКР и представляет собой совокупность слайдов, раскрывающих основное содержание ВКР, выполненной студентом.
2. Электронная презентация включает: название диссертации; Ф.И.О. студента; Ф.И.О. научного руководителя, его ученое звание, ученая степень; Ф.И.О. консультанта ВКР, его ученое звание, ученая степень (если назначен) - 1 слайд;
 - цель задачи, объект, предмет и методы исследования;
 - научная новизна исследования - 1-2 слайда;
 - результаты проведенного анализа исследуемой области, научное или экономическое обоснование основных параметров и характеристик, трактовку полученных результатов в виде таблиц, графиков, диаграмм и схем, которые размещаются на отдельных слайдах и озаглавливаются - 4-10 слайдов.
3. Объем презентации, как правило, составляет – 8-10 слайдов.
4. Слайды обязательно должны быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст.
5. Продолжительность доклада (презентации) составляет – 10 мин.
6. Материал, используемый в докладе (презентации), должен строго соответствовать содержанию диссертации.

3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» содержится в ФОС ГИА.

Блок 1. Управленческий.

1. Антикризисное управление предприятием размещения в туристской индустрии
2. Диверсификация туристских услуг средств размещения
3. Инновационные стратегии развития современной туристской фирмы
4. Оперативное управление туристским предприятием малой формы собственности с использованием франчайзинга
5. Оценка инвестиционного потенциала туристской дестинации.
6. Оценка конкурентной среды туристской индустрии рекреационной дестинации
7. Проектирование мероприятий по формированию корпоративного духа и организационной культуры туристского предприятия
8. Разработка стратегии повышения конкурентоспособности туристского предприятия
9. Развитие внутреннего маркетинга на предприятиях туристской индустрии

10. Разработка маркетинговой политики предприятия туризма
11. Разработка системы управления персоналом на предприятии туризма
12. Разработка стратегии диверсификации продукции (услуг) на примере предприятия туризма
13. Разработка стратегии продвижения туристско-информационного центра в сети Интернет
14. Совершенствование деятельности отдела маркетинга (отдела управления персоналом, отдела контроллинга и т. д.) на предприятии туризма
15. Совершенствование инструментария антикризисного управления объектов размещения в туризме
16. Совершенствование качества услуг предприятия туризма
17. Совершенствование маркетинговой стратегии развития предприятий туристской индустрии
18. Совершенствование процесса туристского обслуживания на основе внедрения новых продуктов
19. Совершенствование процесса управления туристским предприятием
20. Совершенствование рекламной деятельности туристского предприятия
21. Совершенствование системы подбора и адаптации персонала в индустрии туризма
22. Техничко-экономический анализ деятельности предприятия туризма как инструмент повышения его эффективности
23. Туристские программы обслуживания как инструмент маркетинговой политики
24. Управление качеством услуг курортного предприятия как фактор его эффективного функционирования

Блок 2. Технологический.

1. Дополнительные услуги турагентства как фактор увлечения доходности
2. Исследование и оценка эффективности коммуникационных связей с туристическими организациями
3. Оптимизация деятельности туристского предприятия в области внутреннего туризма (на примере.....)
4. Организация эффективного транспортного обслуживания туристов.
5. Открытие новых направлений для переориентации туристских потоков для турагентства
6. Повышение эффективности деятельности туристского предприятия на основе внедрения информационных технологий.
7. Развитие дополнительных услуг как способ повышения конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства
8. Развитие сервисной деятельности в работе туристического агентства
9. Разработка бизнес-плана создания предприятия туризма.
10. Разработка и организация паломнического (образовательного, приключенческого и т. д.) тура (на примере дестинации.....).
11. Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению туристского продукта на рынке.
12. Разработка и экономическое обоснование спортивного туристического маршрута.
13. Разработка комплекса PR-мероприятий предприятия туризма.
14. Разработка комплекса мероприятий по продвижению туристского продукта на рынке.
15. Разработка организационно-экономических мероприятий по повышению эффективности функционирования туристского предприятия.
16. Разработка программ лояльности для туристического агентства
17. Разработка программ образовательного (выставочного, лечебного и. д.) туризма как стратегии диверсификации деятельности туристской фирмы.
18. Разработка системы управления качеством услуг в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 на предприятии туризма.
19. Формирование системы продвижения туристского центра

Блок 3. Социально-экономический. Инфраструктурный.

1. Оценка воздействия туризма на экономику региона (на примере...)
2. Концепция здорового образа жизни как фактор развития туристской дестинации.
3. Оценка туристско-рекреационного потенциала дестинации.
4. Оценка тенденций развития внутреннего туризма в РФ
5. Оценка тенденций развития детского туризма
6. Повышение эффективности развития туризма в межсезонье
7. Оценка тенденций развития делового туризма в дестинации.
8. Проектирование мероприятий по представлению как туристской дестинации на международном рынке туризма.
9. Проектирование мероприятий по эффективному использованию туристско-рекреационных ресурсов региона.
10. Развитие горного кластера курорта Сочи как круглогодичного курортного центра
11. Развитие социального туризма в туристском регионе.
12. Разработка направлений развития активного туризма в туристской дестинации.
13. Разработка направлений развития конгрессного туризма в дестинации.
14. Разработка организационно-технологических аспектов проведения массовых мероприятий в туризме
15. Проектирование мероприятий по развитию внутреннего туризма в условиях импортозамещения
16. Проектирование мероприятий по повышению эффективности инфраструктуры туризма в регионе
17. Проектирование мероприятий по развитию рекреационной инфраструктуры (региона, района, города).
18. Спортивно - событийный туризм как перспективное направление развития внутреннего и въездного туризма
19. Стимулирование развития молодежного туризма в дестинации.
20. Разработка стратегии развития делового туризма в
21. Стратегия развития рекреационно-туристского объекта как туристского центра дестинации
22. Формирование и продвижение культурно-познавательного туристского продукта дестинации
23. Формирование системы продвижения региона как туристской дестинации на внешние туристские рынки.

3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК

- Руководитель ВКР координирует работу студента по её подготовке:
- выдает задание на выполнение ВКР;
 - рекомендует студенту основную литературу и другие необходимые материалы по теме;
 - разрабатывает календарный график работы, время консультаций на весь период подготовки ВКР;
 - при необходимости через заведующего кафедрой приглашает консультантов по отдельным разделам работы, которыми могут быть преподаватели любой кафедры, других вузов, а также специалисты производства;
 - осуществляет контроль работы студента, в том числе на объем неправомерных заимствований;
 - дает письменный отзыв на ВКР.
- Отзыв научного руководителя должен содержать:
- краткую оценку выпускной квалификационной работы,

- актуальность и значимость выбранной студентом темы,
- соответствие содержания работы заданию на её выполнение,
- логическую последовательность изложения материала,
- аргументированность и конкретность выводов и предложений,
- использование литературных источников,
- качество оформления ВКР (качество таблиц, иллюстраций и пр.),
- уровень самостоятельности студента при работе над темой ВКР, с указанием достоинств и недостатков.

В заключении делается вывод о соответствии студента-выпускника присваиваемой квалификации, даются рекомендации о целесообразности дальнейшей работы (учебы) выпускника, в том числе, обучения по программе бакалавриата.

Отзыв руководителя, назначенного из сторонней организации, должен быть заверен и иметь печать этой организации.

ВКР представляется к защите на кафедре УТГС не позднее, чем за 7 дней до ГЭК.

3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Не позднее, чем за два дня до даты проведения защиты выпускные квалификационные работы (ВКР), оформленные в соответствии с правилами их оформления, отзыв, справка о проверке работы на наличие неправомерных заимствований («Антиплагиат») (доля заимствований не должна превышать 35 %) должны быть переданы в государственную экзаменационную комиссию (секретарю ГЭК).

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 дней до защиты.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей её состава и включает следующие стадии:

- доклад студента;
- ответы на вопросы;
- оглашение отзыва руководителя и материалов о практической ценности ВКР;
- ответы студента на замечания (при наличии);
- выступления руководителя и других лиц, присутствующих на защите;
- ответы студента на критические замечания руководителя и других лиц;
- подведение итогов защиты.

Продолжительность доклада (презентации) составляет – 10-15 минут.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты после оформления протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Субъектами, имеющими право оценивать выпускные квалификационные работы, являются:

- руководитель выпускной квалификационной работы;
- члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты выпускником квалификационной работы.

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Описание критериев и шкал оценивания ВКР по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», направленности подготовки «Технология и организация туристского обслуживания» содержатся в ФОС ГИА.

4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:

а) Нормативные документы:

- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в последней редакции).
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085
- ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
- ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- 5. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
- ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования»
- Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.95 №33-ФЗ;
- Федеральный Закон РФ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» от 23 февраля 1995 года//Туристское законодательство России. 4.1: Законы РФ. М. 1997.
- Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения» от 07.12.96 №1425;
- Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о признании территорий лечебно-оздоровительными федерального значения» от 07.12.96 №1426;

б) Литература:

- Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления туристического продукта: учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304с.
 - Туристское регионоведение: влияние региональной интеграции на мировой туристский рынок: монография / А.Ю. Александрова, О.Г. Ступина. - М.: КноРус, 2014. – 176 с.
 - Организация туристской индустрии: учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: ИНФРА-М, - 2012. - 304 с.
 - Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 224с.
 - Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834> – ЭБС «Znanium», по паролю
 - Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 132 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296> – ЭБС «Znanium», по паролю
- #### в) Учебно-методические материалы и пособия:
- Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б. Курортное дело: учебное пособие – М.: КНО-РУС, 2006. – 528 с.
 - Баумгартен, Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.: учеб. пособие./Л.В. Баумгартен. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 288с.

- Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.: учеб. пособие./ М.В. Кобяк.- М.: ИЦ «Интермедия», 2013.- 200с.
- Гончарова И.В. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.
- Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник для студентов. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.-207с.
- Международные переговоры: учебник / И.А. Василенко. - М.:Юрайт, 2015. – 486с.
- Ветитнев А.М. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.
- Ветитнев, А.М. Лечебный туризм.: учеб. пособие./ А.М. Ветитнев, А.С. Кусков.- М.: ФОРУМ, 2010 (2014). - 592с.: ил.- (Высш. образование)
- Правовое обеспечение туризма: учебник / под ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336с.
- Жуков А.А. Технология и организация операторских и турагентских услуг: учебник / А.А. Жуков, С.О. Дерябина . - М.: Академия, 2011 . – 208с.
- Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КНОРУС, 2014. – 296. с.
- Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940>.— ЭБС «IPRbooks»

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

- Электронно-библиотечные системы:*
- Электронно-библиотечная система «Znanium.com» (Научно-издательский центр «ИНФРА-М»).
 - IPRbooks [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. <http://www.iprbookshop.ru>. Доступ с паролем на 4000 мест.
 - Периодические издания (электронные версии):*
 - Научный журнал «Известия Сочинского государственного университета» (электронная версия <http://www.vestnik.sutr.ru/>)
 - «Гостиничное дело» - Журнал для специалистов гостиничной индустрии, (ISSN 20750978), www.gosdel.panor.ru (Издательский Дом «Панорама»)
 - «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства. - <http://www.catalog.horeca.ru/>
 - Horeca magazine – деловой журнал Индустрии питания и гостеприимства. www.horeca.ru
 - Портал про гостиничный бизнес - <http://prohotel.ru/>
 - Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» <http://www.hotline.travel/>
 - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии «RATA-News» <http://www.ratanews.ru/>
 - Туристический портал «Турпром» <http://www.tourprom.ru/>
 - Официальные веб-сайты:*
 - Официальный сайт Всемирной туристской организации UNWTO <http://www.unwto.org/>
 - Официальный сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>
 - Официальный сайт Российского Союза туриндустрии (РСТ) <http://www.rostourunion.ru/>
 - Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России (АТОР) <http://www.atorus.ru/>
 - Сайты гостиничных предприятий

- Сайт профессионалов отельного бизнеса <http://hotelier.pro/>

4.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)

- Microsoft Excel
- Internet
- Outlook Express
- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материально-техническое обеспечение ГИА включает перечень необходимого оборудования:

- Компьютер HP V 1,86 ГГц, 760 Мб RAM
- Сетевой коммутатор 3Com.
- Доступ к сети Интернет.
- Акустическая система (4 колонки + микшерный пульт + усилитель).
- Микрофон с фантомным питанием.
- Ноутбук Toshiba Satellite.
- Мультимедийный проектор "Optima" SMR-120 (стационарный).
- Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.
- Стационарный экран.
- Интерактивная доска StarBoard 78.
- Видеомаягнитофон Samsung SV-10K.

При организации защиты выпускной квалификационной работы, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.