

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.09.2025 14:44:57
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b58ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«27» августа 2025 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.03.02 Туризм

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

квалификация (степень) выпускника – бакалавр

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета Института
«27» августа 2025г., протокол № 1

Москва – 2025

1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

В соответствии с законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ); приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм»; приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 29 июня 2015 г. «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета в АНО ВО Институт современного образования и информационных технологий заключительным и обязательным этапом подготовки студентов является государственная итоговая аттестация.

1.1. Аттестационные испытания

Целью государственной итоговой аттестации является оценка уровня подготовки выпускника образовательной организации к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится по всем основным образовательным программам высшего образования, имеющим государственную аккредитацию.

Государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам высшего образования, является обязательной.

К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы и успешно сдавшее все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом института.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, выпускнику института присваивается соответствующая квалификация (степень) и выдается диплом государственного образца о высшем образовании.

Повторное прохождение этапов итоговой аттестации с целью повышения оценки не допускается.

Государственная итоговая аттестация выпускника по направлению подготовки 43.03.02 Туризм состоит из аттестационных испытаний следующих видов:

- **Государственный экзамен по направлению подготовки;**
- **Защита выпускной квалификационной работы.**

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы. Программа государственного экзамена по направлению, а также критерии оценки выпускных квалификационных работ разрабатываются на выпускающей кафедре туризма и утверждаются Ученым советом АНО ВО Институт современного образования и информационных технологий.

1.2. Функции и структура государственных экзаменационных комиссий

Для проведения государственной итоговой аттестации приказом ректора института формируются (после утверждения председателя государственной экзаменационной комиссии в Минобрнауки России) государственные экзаменационные комиссии по каждой основной профессиональной образовательной программе высшего образования.

Государственные экзаменационные комиссии руководствуются в своей

деятельности приказом Минобрнауки России № 636 от 29 июня 2015 г. «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», соответствующими ФГОС ВО в части, касающейся требований к государственной итоговой аттестации, учебно-методической документацией, разрабатываемой институтом на основе ФГОС ВО, и методическими рекомендациями учебно-методических объединений высших учебных заведений.

Основными функциями государственной экзаменационной комиссии являются:

- определение соответствия подготовки и уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО;
- принятие решения о присвоении квалификации (степени) по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома государственного образца о высшем образовании;
- разработка рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки студентов, на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии.

Государственные экзаменационные комиссии действуют в течение одного календарного года.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность всех экзаменационных комиссий (ГЭК по приему государственного экзамена, по защите ВКР), обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель государственной экзаменационной комиссии может возглавлять одну из экзаменационных комиссий и принимать участие в работе любой из них на правах ее члена.

Председатели экзаменационных комиссий по отдельным видам итоговых аттестационных испытаний являются заместителями председателя государственной экзаменационной комиссии.

Составы ГЭК утверждаются приказом по Институту на основании представлений руководителей ОПОП при согласовании начальника учебного отдела и проректора по учебно-методической работе.

Составы ГЭК формируются из профессорско-преподавательского состава и научных работников института, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций: специалистов предприятий, организаций и учреждений – представителей работодателей и их объединений, ведущих преподавателей и научных сотрудников других высших учебных заведений.

1.3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации

Порядок и сроки проведения государственных экзаменов, порядок выполнения и защиты ВКР, критериев их оценки устанавливаются в соответствии с требованиями ФГОС ВО, учебных планов и календарных учебных графиков по каждой ОПОП ВО.

Порядок проведения государственных аттестационных испытаний по конкретным ОПОП доводится до сведения студентов всех форм получения образования не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации путем выдачи в печатном виде, а также предоставления Программы государственной итоговой аттестации для выпускников по ОПОП (Программа государственного экзамена; Примерной тематики ВКР; Требований по выполнению и оценке ВКР).

График государственной итоговой аттестации (сроки проведения государственных экзаменов и защиты ВКР) утверждается в рамках календарного учебного графика (но не менее чем за шесть месяцев до начала государственных экзаменов). Студентам заочной формы обучения на период ГИА выдается справка-вызов по установленной форме на 4 месяца.

График работы каждой экзаменационной комиссии (дата и время проведения государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы бакалавров и специалистов), предварительно согласованный с председателем государственной экзаменационной комиссии, формируется руководителем ОПОП, утверждается проректором по учебно-методической работе, доводится до сведения студентов и членов комиссий не позже чем за месяц до начала итогового аттестационного испытания. Графики размещаются на стендах факультетов, кафедр. На стендах также размещается информация о составе государственных экзаменационных комиссий.

Приказ о допуске студентов к государственной итоговой аттестации утверждается после завершения в полном объеме освоения основной образовательной программы по направлению подготовки (специальности) высшего образования, разработанной институтом в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Сдача государственных экзаменов и защита выпускных квалификационных работ проводятся на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

В государственную экзаменационную комиссию по приему государственного экзамена представляются следующие документы:

- приказ о составе ГЭК,
- приказ о допуске студентов к ГИА,
- программа государственного экзамена,
- экзаменационные билеты,
- оформленные зачетные книжки студентов,
- чистая бумага со штампом для ответов,
- список студентов, претендующих на получение дипломов с отличием,
- протоколы заседаний ГЭК по приему государственных экзаменов.

Результаты каждого вида государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний комиссий.

Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении профессиональной образовательной программы и прошедшему все виды аттестационных испытаний с оценками «отлично» и «хорошо» (при этом оценок «хорошо» должно быть не более 25% общего количества оценок, а итоговый экзамен и защита дипломной работы (проекта) оценены на «отлично»), может быть выдан диплом с отличием.

По положительным результатам государственной итоговой аттестации, оформленным протоколами экзаменационных комиссий по каждому из видов аттестационных испытаний, ГЭК принимает решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации (степени) и выдаче диплома о высшем образовании государственного образца.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель) обладает правом решающего голоса.

В особых случаях (нарушениях процедуры, медицинские показания) студент имеет право подать апелляцию.

Студенту, не проходившему итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должны быть предоставлена возможность пройти итоговые аттестации без отчисления из вуза. Он может сдать государственный экзамен или защитить ВКР на одном из следующих заседаний ГЭК. Если план заседаний комиссии в текущем семестре исчерпан, заведующий выпускающей кафедрой и председатель совместно назначают внеплановое заседание комиссии. Его проводят в срок

не позднее четырех месяцев, начиная с даты, указанной на документе, предъявленном выпускником.

Студент, не прошедший итоговую аттестацию по неуважительной причине или получивший на итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, вправе пройти данную аттестацию повторно не ранее чем через три месяца и не позднее чем через пять лет после прохождения ГИА впервые.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из института, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому институтом.

При восстановлении в высшем учебном заведении для прохождения повторной государственной итоговой аттестации выпускнику по решению вуза может быть изменена тема выпускной квалификационной работы.

Пересдача государственных экзаменов и повторная защита выпускных квалификационных работ с целью повышения положительной оценки не разрешается. Апелляции на решения экзаменационных комиссий по всем видам итоговых аттестационных испытаний рассматриваются апелляционной комиссией в соответствии с Положением об апелляционных комиссиях института.

1.4. Требования к результатам освоения образовательной программы, установленным ФГОС ВО, проверяемым в ходе государственной итоговой аттестации

Выпускник, освоивший основную профессиональную образовательную программу высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) должен иметь знания и навыки, то есть компетенции, необходимые для решения задач, соответствующих его квалификации, и выполнения должностных обязанностей, предусмотренных квалификационными требованиями (профессиональными стандартами).

Области и сферы профессиональной деятельности бакалавров.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата (далее - выпускники), могут осуществлять профессиональную деятельность:

04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности).

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

Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:

потребители услуг гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, их потребности и запросы;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения, и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;

технологические процессы предоставления услуг индустрии гостеприимства;

результаты интеллектуальной деятельности;

нематериальные активы, принадлежащие субъектам индустрии гостеприимства на праве собственности или ином законном основании;

предприятия индустрии гостеприимства - средства размещения; средства

транспорта; объекты общественного питания; объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг; объекты и средства развлечения, познавательного, делового и иного назначения; объекты, экскурсионной деятельности; организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников; иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;

информационные ресурсы и системы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий;

туристские продукты;

услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средств развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;

технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;

справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

первичные трудовые коллективы.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.02 Туризм готовится к следующим типам задач профессиональной деятельности:

- организационно-управленческий;
- сервисный;

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС.

Исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов Института направленность программы бакалавриата конкретизирует содержание программы в рамках направления подготовки 43.03.02 Туризм путем ориентации ее на область, сферы и тип задач профессиональной деятельности выпускников.

Образовательная программа направлена на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

1.5. Планируемые результаты освоения образовательной программы - компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат образования по завершении освоения ОПОП ВО.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими универсальными компетенциями (УК):

Код компетенции	Категория компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1	Системное и критическое мышление	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-1.3.

			Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. УК-1.4. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-2	Разработка и реализация проектов	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. Формулирует в рамках проекта цель, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.2. Осуществляет стратегию управления для решения поставленных задач УК-2.3. Осуществляет решение конкретных задач, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.4. Решает конкретные задачи заявленного качества и за установленное время, публично представляет их результаты.
УК-3	Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает /взаимодействует, учитывает их роль в совместной деятельности УК-3.3 Умеет использовать в своей деятельности методику рефлексивной оценки хода и итогов выполнения совместных действий в команде УК-3.4 обладает навыками оценки социометрического статуса личности в группе
УК-4	Коммуникация	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
УК-5	Межкультурное взаимодействие	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций

			мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной значимости УК-5.4 Умеет применять знания в социально-историческом, этическом и философском контекстах в межкультурном разнообразии общества
УК-6	Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы организации ролевых и деловых игр проблемной направленности УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.
УК-7	Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. УК-7.3 Осознаёт роль и место физической культуры и спорта в жизни и развитии человека УК-7.4 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, продвижения идеи активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
УК-8	Безопасность жизнедеятельности	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	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда в процессе профессиональной деятельности УК-8.2. Осознаёт необходимость обеспечения безопасности жизнедеятельности, а также защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты в чрезвычайных ситуациях (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. УК-8.4. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
УК-9	Экономическая	Способен принимать	УК-9.1

	культура, в том числе финансовая грамотность	обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Обладает способностью принимать обоснованные экономические решения в осуществлении профессиональной деятельности УК-9.2. Руководствуется в профессиональной деятельности экономическими знаниями, умеет их применять в различных сферах туристской деятельности УК-9.3. Осуществляет профессиональную деятельность с учётом новых экономических принципов. УК-9.4 Имеет стремление к постоянному совершенствованию экономических знаний через систему повышения квалификации, для дальнейшего их использования
УК-10	Гражданская позиция	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Применять на практике знания по антикоррупционному поведению, по законодательству РФ. УК-10.2. Давать оценку коррупционному поведению и применять на практике антикоррупционное законодательство УК-10.3. Уметь выявлять и предотвращать коррупционное поведение

Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

Код компетенции	Категория компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-1	Технологии	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1 Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства. ОПК-1.2 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность. ОПК-1.3 Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства. ОПК-1.4 Способен создавать новации в сфере туризма и индустрии гостеприимства
ОПК-2	Управление	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления сотрудниками структурных подразделений объектов туристской сферы и индустрии гостеприимства. ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы и индустрии гостеприимства. ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности сотрудников объектов туристской сферы и индустрии гостеприимства. ОПК-2.4 Способен организовывать и осуществлять руководство туристской деятельностью в различных территориальных образованиях.
ОПК-3	Качество	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством. ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы

			менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.4 Способен организовывать качественное обслуживание туристов во время организации тура.
ОПК-4	Маркетинг	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования субъектов туристского рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2 Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг, в том числе с помощью он-лайн технологий и интернет. ОПК-4.3 Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет ОПК-4.4 Осуществляет последовательную маркетинговую стратегию по организации деятельности гостиничного предприятия.
ОПК-5	Экономика	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает основные производственно - экономические показатели предприятия гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства. ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности. ОПК-5.3 Формирует экономическую политику в деятельности гостиничного предприятия; ОПК 5.4 Обладает способностью создать конкурентный туристский продукт на рынке
ОПК-6	Право	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно - правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристско-рекреационных услуг. ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7	Безопасность обслуживания	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 соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания. ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. ОПК-7.3. Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности ОПК-7.4 Формирует ответственное отношение к требованиям безопасности во время своей деятельности
ОПК-8	Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Применяет информационные технологии в профессиональной деятельности. ОПК-8.2. Использует информационные технологии в обслуживании туристов. ОПК-8.3 Владеет навыками использования компьютерных технологий для организации обслуживания

			туристов ОПК-8.4 Активно применяет информационные технологии в организации работы гостиничного предприятия.
--	--	--	---

Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

Код компетенции	Типы задач профессиональной деятельности	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	сервисный	Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка	ПК-1.1 Знает особенности работы с поставщиками услуг в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства. ПК-1.2 Организует качественное обслуживание потребителей туристских услуг ПК-1.3 Подбирает поставщиков услуг исходя из нужд и потребностей потребителей ПК-1.4 Обеспечивает безопасность в процессе обслуживания туристов
ПК-2	сервисный	Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	ПК-2.1 Осуществляет маркетинговые исследования субъектов туристского рынка, потребителей, конкурентов. ПК-2.2 Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг в том числе с помощью он-лайн технологий и интернет. ПК-2.3 Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет ПК-2.4 Планирует бизнес-процессы в сфере туризма и выполняет различные виды работ в рамках профессии менеджера
ПК-3	сервисный	Способен использовать нормативную документацию по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, стандартизации и сертификации индустрии гостеприимства	ПК-3.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно - правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ПК-3.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ПК-3.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристско-рекреационных услуг. ПК-3.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ПК-4	организационно-управленческий	Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4.1 Использует в процессе профессиональной деятельности исторический опыт развития туризма и индустрии гостеприимства. ПК-4.2 Разрабатывает рекомендации по организации туристской деятельности с учётом социальной политики государства ПК-4.3 Применяет положения национальной системы стандартизации в организациях сферы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, умеет разрабатывать и внедрять стандарты ПК-4.4 Владеет разнообразными концепциями и основными этапами туристского проектирования
ПК-5	организационно-	Способен работать со	ПК-5.1

	управленческий	статистической и иной информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста ПК-5.2 Находит оптимальные формы использования статистической и иной информации для исследования туристского рынка ПК-5.3 Использует современное программное обеспечение для исследования туристского рынка ПК-5.4 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг используя современного программного обеспечения.
ПК-6	организационно-управленческий	Способен выявить естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем	ПК-6.1 Интересуется новыми трендами в своей профессиональной отрасли, рассматривает их с точки зрения применения в своей деятельности; ПК-6.2 Оценивает применимость алгоритмов, возможные риски и последствия ошибок, находит оптимальные решения для рабочих задач; ПК-6.3 Владеет навыком использования существующих программных библиотек и моделей, создания программных реализаций на основе алгоритмов обучения с подкреплением

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1. Общие положения государственного экзамена

Итоговый государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 Туризм является одним из видов аттестационных испытаний в составе государственной итоговой аттестации выпускников. Он проводится с целью проверки уровня и качества общей, и, прежде всего, общепрофессиональной и специальной подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Состав государственного экзамена формируется с учетом основных требований к уровню подготовки, знаниям, умениям и навыкам, предъявляемым Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, определяющими назначение, профессиональный потенциал и квалификацию выпускников, совокупность, последовательность преподавания и содержание дисциплин, видов учебных занятий, предусмотренных рабочими и учебными планами.

Ежегодно за шесть месяцев до даты приема государственного экзамена на заседании выпускающей кафедры обсуждаются, корректируются и утверждаются состав и содержание вопросов дисциплин, включаемых в государственный экзамен.

В соответствии с государственными требованиями к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) в состав государственного экзамена включены дисциплины:

1. Менеджмент в туристской индустрии
2. Маркетинг в туристской индустрии
3. Основные службы гостиничного предприятия

2.2. Порядок проведения государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация начинается с проведения государственных экзаменов.

К государственному экзамену допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки высшего образования, разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа государственного экзамена должна включать:

- требования к результатам освоения ОПОП ВО, установленным ФГОС ВО, проверяемым в ходе экзамена (компетенции выпускника);
- перечень дисциплин (разделов дисциплины), выносимых на государственный экзамен; перечень оценочных заданий (вопросов и заданий); принцип формирования экзаменационных билетов (количество теоретических вопросов и практических заданий);
- описание формы проведения экзамена (устно, письменно, тест и др.; время, отводимое на подготовку к ответу; продолжительность опроса; возможность использования печатных материалов, вычислительных и иных технических средств и др.);
- критерии формирования экзаменационной оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»);
- список рекомендуемой литературы.

Порядок проведения государственных экзаменов доводится до сведения студентов выпускающими кафедрами не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Экзаменационные билеты (задания) государственного экзамена утверждаются проректором по учебной работе и являются едиными для всех структурных подразделений института, реализующих данную ОПОП.

До проведения государственного экзамена заведующим выпускающей кафедры организуются консультации и/или обзорные лекций в установленном объеме. Расписание консультаций по государственному экзамену утверждается заведующим выпускающей кафедры/факультета и размещается на стенде кафедры/факультета.

Экзамен проводится в письменной форме. *Студентам экзаменационные билеты выдаются непосредственно на экзамене.* На оформление письменного ответа на вопросы экзаменационного билета отводится не более двух астрономических часов.

Заседание государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена проводится согласно утвержденному графику.

Государственный экзамен проводится в виде открытых заседаний экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее списочного состава. Присутствие посторонних лиц на государственных экзаменах допускается только с разрешения ректора (проректора по учебной работе).

На итоговом экзамене студенты получают экзаменационный билет, содержащий 3 теоретические вопроса.

В случае обнаружения у выпускника после получения им экзаменационного билета учебных пособий, методических материалов, учебной и иной литературы (за исключением разрешенных для использования на государственном экзамене), конспектов, шпаргалок, независимо от типа носителя информации, а также любых технических средств и средств передачи информации, либо использования им подсказки, вне зависимости от того, были ли использованы указанные материалы и (или) средства в подготовке к ответу на государственном экзамене, комиссия изымает до окончания государственного экзамена указанные материалы и (или) средства с указанием соответствующих сведений в протоколе заседания ГЭК и принимает решение об оценке знаний такого выпускника «неудовлетворительно» либо о продолжении государственного экзамена.

По завершении экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого студента, анализирует представленные членами комиссии оценки и выставляет каждому студенту согласованную оценку по итоговому экзамену в целом по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В случае расхождения мнения членов экзаменационной комиссии по итоговой оценке решению экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Итоговая оценка по экзамену заносится в протокол заседания экзаменационной комиссии, сообщается студенту и проставляется в зачетную книжку студента, визируется председателем, членами экзаменационной комиссии (равно как и в протоколе).

В случае получения студентом по итоговому экзамену по направлению подготовки итоговой оценки «неудовлетворительно», он не допускается к выполнению и защите дипломной работы (проекта) и отчисляется из вуза с получением справки об обучении.

Листы с ответами студентов на экзаменационные вопросы вместе с копией протокола об итогах экзамена формируются секретарем комиссии в отдельную папку «Итоговый государственный экзамен» и хранятся в течение трех лет на выпускающей кафедре.

2.3. Фонд оценочных средств государственного экзамена.

Профессиональная деятельность выпускников, завершивших обучение по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.02 Туризм, связана с организацией и управлением процессами оказания туристских и экскурсионных услуг.

В ходе государственного экзамена осуществляется проверка сформированности следующих **универсальных компетенций**:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Системное и критическое мышление	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	УК-1-31 теоретические основы туристско-рекреационного проектирования;
				УК-1-32 основные этапы и последовательность разработки турпродукта, его виды;
			Уметь	УК-1-У1 разрабатывать проекты по организации, созданию и продвижению турпродуктов в РФ;
				УК-1-У2 применять маркетинговые методы исследования при создании турпродукта;
			Владеть	УК-1-В1 навыками туристско-рекреационного проектирования, создания турпродукта;
				УК-1-В2 методиками экономического расчёта и продвижения нового турпродукта;
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	Знать	УК-2-31 виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства.
				УК-2-32 требования к подготовке, составлению и оформлению основных видов документов в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
			Уметь	УК-2-У1 разрабатывать, составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов, возникающих в деятельности предприятий и учреждений индустрии гостеприимства;
				УК-2-У2 принимать правильные решения, в том числе управленческие, и осуществлять все виды профессиональной деятельности на основе норм права;
			Владеть	УК-2-В1 навыками работы с разными видами документов и их применения в профессиональной деятельности;
				УК-2-В2 навыками самостоятельной

				подготовки, составления и оформления основных видов документов в индустрии гостеприимства;
--	--	--	--	--

В ходе государственного экзамена осуществляется проверка сформированности следующих **общепрофессиональных компетенций**:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Управление	ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знать	ОПК-2-31 информационно коммуникационные технологии, применяемые в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-32 различные источники информации, необходимые для принятия управленческих решений;
			Уметь	ОПК-2-У1 применять информационно коммуникационные технологии с учетом основных требований информационной безопасности в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-У2 осуществлять поиск информации для принятия управленческих решений;
Маркетинг	ОПК-4	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знать	ОПК-2-В1 навыками профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-В2 технологиями поиска и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений; роль и значение исследования рынка индустрии гостеприимства
			Уметь	ОПК-4-31 роль и значение исследования туристского рынка;
				ОПК-4-32 этапы проведения комплексного исследований туристского рынка;
			Уметь	ОПК-4-У1 анализировать факторы внешней среды туристского предприятия, влияющие на продвижение туристского продукта;
				ОПК-4-У2 проводить комплексное исследование туристского рынка;
			Владеть	ОПК-4-В1 методиками исследования туристского рынка;
				ОПК-4-В2 комплексом маркетинговых действий, направленных на стимулирование продаж продукции туристского предприятия;

Профессиональные компетенции (ПК) формируются на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (при наличии), а также на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей туристской отрасли, в которой востребованы выпускники. ПК отражают запросы рынка труда в части потенциальной готовности выпускника к выполнению конкретных профессиональных задач, не требующих опыта работы или дополнительного профессионального образования.

В ходе государственного экзамена осуществляется проверка сформированности следующих **профессиональных компетенций**:

Тип задач профессиональной деятельности	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
сервисный	ПК-2	Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	Знать	ПК-2-31 роль и значение исследования туристского рынка;
				ПК-2-32 виды и способы проведения исследований туристского рынка;
			Уметь	ПК-2-У1 проводить комплексное исследование туристского рынка;
				ПК-2-У2 разделять потребителей на сегменты и выбирать целевой рынок;
			Владеть	ПК-2-В1 методиками исследования туристского рынка;
				ПК-2-В2 комплексом маркетинговых действий, направленных на стимулирование продаж продукции гостиничного предприятия;
организационно-управленческий	ПК-4	Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать	ПК-4-31 нормативно-правовые основы менеджмента в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства;
				ПК-4-32 современные тенденции менеджмента в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства с учетом социальной политики государства, международного и российского права;
			Уметь	ПК-4-У1 применять общеправовые знания в менеджменте туристской индустрии;
				ПК-4-У2 организовать структуру туристского предприятия с учетом социальной политики государства;
			Владеть	ПК-4-В1 навыками использования правовых норм в сфере менеджмента индустрии гостеприимства;
				ПК-4-В2 технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;

Матрица соответствия проверяемых в ходе государственной итоговой аттестации компетенций

Вид аттестационных испытаний ГИА	КОМПЕТЕНЦИИ		
I. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	УК-1, УК-2	ОПК-2, ОПК-4	ПК-2, ПК-4

2.4. Критерии оценки и показатели выполнения выпускником заданий на государственном экзамене

При проведении государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников:

Баллы (рейтинговой оценки), %	Уровень освоения	Оценка	Требования к знаниям
100-81	<i>высокий</i>	5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется выпускнику, если он глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
80-61	<i>средний</i>	4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется выпускнику, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
60-41	<i>низкий</i>	3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется выпускнику, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
40-0	<i>отрицательный</i>	2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется выпускнику, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится выпускникам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Все члены комиссии при проверке ответов выпускников получают карту компетенций.

На основании анализа ответа выпускника для каждой компетенции каждый член комиссии оценивает уровень освоения компетенции выпускника в баллах от 0 до 100, заполняя таблицу:

Компетенции	Оценка (в баллах)	Уровень освоения компетенции
УК-1	*	*
УК-2	*	*
ОПК-2	*	*
ОПК-4	*	*
ПК-2	*	*
ПК-4	*	*
ИТОГО (среднее арифметическое):	*	*

2.5. Карта ФОС итоговой аттестации, проводимой в форме государственного экзамена

№ п/п	Раздел (дисциплины)	Контролируемые дидактические единицы (темы, вопросы)	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство (№ вопроса)
1	Менеджмент в туристской индустрии	Менеджмент как вид деятельности. Особенности туризма как объекта управления. История развития менеджмента. Современные подходы к менеджменту. Общие характеристики организации. Цели организации. Формирование взаимодействия и построение организации. Планирование в менеджменте. Мотивация персонала. Понятие и элементы мотивации. Стиль руководства. Принятие управленческих решений. Коммуникации в менеджменте.	УК-2, ОПК-2, ПК-4	Вопрос на экзамене 1-36
2	Маркетинг в туристской индустрии	Сущность и содержание маркетинга в социально – культурном сервисе и туризме. Концепция маркетинга в туризме. Маркетинговые исследования - основа определения рыночных возможностей гостиничного предприятия. Сегментация рынка. Формирование маркетинговой стратегии. Маркетинговая ценовая стратегия гостиничного предприятия. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций.	УК-1, ОПК-4, ПК-2	Вопрос на экзамене 37-59
3	Основные службы гостиничного предприятия	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Технология работы службы приема и размещения проживающих. Эксплуатация номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах.	ПК-4	Вопрос на экзамене 60-83

2.6. Перечень вопросов государственного экзамена для студентов

1. Сущность и специфика гостиничных услуг.
2. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
3. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
4. Гостиничные цепи: вопросы создания, функционирования и их роль в индустрии гостеприимства. Задачи, функции и характеристики основных служб гостиницы.
5. Инициативный и рецептивный оператор: задачи, функции, особенности взаимодействия.
6. Международная классификация средств размещения.
7. Организация услуг питания в гостиничном сервисе. Виды и типы обслуживания.
8. Международная классификация средств транспорта. Система скидок и льгот.
9. Основные услуги гостиницы и службы, обеспечивающие их реализацию
10. Туристские ресурсы, их классификация и характеристики
11. Обслуживание клиентов в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства как

- предпринимательская деятельность.
12. Понятие менеджмента, сущность и характерные черты. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
 13. История развития менеджмента: школы менеджмента. Характеристика основных этапов развития менеджмента в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
 14. Особенности гостиничного сервиса как объекта управления.
 15. Индустрия гостеприимства: понятие и функции.
 16. Основные направления развития российского и международного менеджмента в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
 17. Внутренняя среда гостиничного предприятия: структура, технология управление.
 18. Внешняя среда гостиничного предприятия: факторы среды прямого воздействия (поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.
 19. Внешняя среда гостиничного предприятия. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события.
 20. Методы управления в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства и их характеристики: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические.
 21. Стили управления. Характеристика, классификация и факторы формирования.
 22. Менеджмент анимации и спорта
 23. Менеджмент гостеприимства.
 24. Менеджмент безопасности в гостиничных и ресторанных комплексах.
 25. Финансовый менеджмент в гостиничных и ресторанных комплексах.
 26. Инновационный менеджмент как система управления развитием предприятий гостиничного сервиса.
 27. Инновации как объект инновационного менеджмента. Управление инновационными проектами.
 28. Гостиничные услуги: основные характеристики.
 29. Учредительные документы предприятия индустрии гостеприимства. Принципы маркетинга: производственный, товарный, ориентированный на продажу, маркетинговый и социально-ответственный маркетинг
 30. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
 31. Механизм планирования хозяйственной деятельности гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
 32. Содержание и требования к бизнес-плану предприятия.
 33. Экономическая среда функционирования предприятий гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства.
 34. Качество продукции и услуг, защита прав потребителя
 35. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства. Цели и задачи исследований
 36. Имидж предприятия гостиничного и ресторанного сервиса и особенности его формирования.
 37. Маркетинговая среда гостиничного предприятия: принципы макросреды и её основные факторы - демографические, экономические, природные, научно-технические, политические, культурные.
 38. Маркетинговая среда гостиничного предприятия: принципы микросреды и ее основные субъекты: фирма, поставщики, маркетинговые посредники, потребители, конкуренты, аудиторы связи
 39. Сегментация и позиционирование туристского рынка.

40. Стратегии завоевания рынка: обобщенный (некомплектный) маркетинг, дифференцированный и концентрированный маркетинг, их недостатки и преимущества
41. Особенности позиционирования (позиционирования) туристского продукта
42. Поведение потребителей продукции гостиничного и ресторанного сервиса.
43. Туристский продукт и жизненный цикл туристского продукта
44. Маркетинговое управление качеством в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
45. Особенности ценовой политики в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
46. Каналы распространения товаров и услуг в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
47. Понятие цены на туристский продукт и принципы её формирования.
48. Классификация рекламы в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
49. Планирование и оценка эффективности рекламной кампании в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
50. Имидж-реклама, реклама стабильности, стимулирующая реклама и другие основания классификации рекламы.
51. Государственно-правовое регулирование в гостиничном сервисе в России
52. Ценовая политика и особенности рыночного ценообразования в сфере туризма.
53. Позиционирование туристского продукта, его сущность и особенности.
54. Стимулирование сбыта на предприятиях гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства.
55. Основы технологий продаж туристских услуг.
56. Технологическая документация сопровождения продаж. Этапы совершения покупки.
57. Формирование собственного контингента потребителей туристских услуг. Постоянные клиенты. Презентации услуг. Продажи на выставках. Продажи через Интернет. Продажи по телефону.
58. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
59. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
60. Производственный контроль качества услуг питания.
61. Особенности организации служб питания при гостиницах Государственно-правовое регулирование ресторанного сервиса в России.
62. Конкурентоспособность гостиничного обслуживания.
63. Состав затрат, включаемых в себестоимость турпродукта
64. Политика и инструменты продвижения турпродукта. Инструменты продвижения: реклама, PR, стимулирование продаж, личные продажи.
65. Виды предпринимательской деятельности в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства.
66. Бизнес-план и его роль в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства как основного документа планирования и внедрения инноваций
67. Бизнес-план и его роль в работе предприятий индустрии гостеприимства.
68. Формирование собственного контингента потребителей туристских услуг. Значение «клиентской базы» в деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
69. Жизненный цикл продукта в гостиничном сервисе и индустрии гостеприимства и его особенности
70. Составляющие гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства.

2.7. Список литературы для подготовки к государственному экзамену

а) основная учебная литература:

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
2. Гареев Р.Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.
5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для бакалавриата. – М.: Академия, 2017.
7. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2016.
8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016.
9. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2019.
10. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. Изд-во: Магистр: Инфра-М, 2016 – 575с.
11. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
12. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник. – М.: Академия, 2019.
13. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2016.
14. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум, 2017.
15. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2017.
16. Истомина Э.Г., Гришунькина М.Г. Внутренний туризм и туристические ресурсы России: учеб. пособие. – М.: РГГУ, 2019.
17. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: ИНФРА-М, 2016.
18. Кнышова Е.Н., Белозёрова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2019.
19. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
20. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
21. Мескон М. Основы менеджмента. Пер. с англ. и ред. О.И. Медведь. Изд-во: Вильямс, 2018. – 672с.
22. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. – М.: Форум, 2018.
23. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. - 2017, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
24. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во:

НИЦ ИНФРА –М, 2018.-176с.

25. Севастьянова С.Я. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства. Изд-во: КноРус, 2019. – 256с.

26. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2019.

27. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.

28. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие/ Ю.В. Жилкова, З.В. Макаренко, Л.Н. Насырова, В.И. Шарикова. – СПб.: Троицкий мост, 2017. – 192с.

29. Могильный М.П., Шленская Т.В., Лежина Е.А. Контроль качества продукции общественного питания: учебник для вузов. – М.: ДеЛи плюс, 2016.

30. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2016.

31. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие./Т.А. Джум. – М.: Инфра-М., 2015. - 400с.

32. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2020.

33. Миньяр-Белоручева А. П., Покровская М.Е. Английский язык. Guides for advertising. Реклама в туризме: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2020.

34. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2019.

35. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М; Альфа-М, 2017.

36. Степанова С.А., Крыга А.В. Экономика предприятия туризма: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2019.

37. Феденева И.Н., Нехорошков В.П., Комарова Л.К. Организация туристской индустрии: учеб. пособие для СПО / ред. В.П. Нехорошков. – М.: Юрайт, 2019.

38. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.

39. Орловская В.П. Технология и организация предприятий туризма: учебник для бакалавриата / под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2017.

40. Баумгартен Л.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.

41. Безопасный отдых и туризм: учеб. пособие для бакалавриата / под ред. Г.М. Суворовой. – М.: Юрайт, 2019.

42. Туристские формальности: учеб. пособие для бакалавриата / И.В. Борисенко и др. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2018

43. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.

б) дополнительная учебная литература:

1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: Курс лекций. – М.: Спутник+; ИЭиК, 2015.

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; Инфра-М, 2015.

3. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2015.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2015.
5. Вакуленко Р.А., Кочкурова Е.А. Управление гостиницами и ресторанами: теория и практика: учеб. пособие. – Минск: Тесей, 2010.
6. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие. – Минск: БГЭУ, 2009.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014.
8. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие [для студентов вузов] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 560 с. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник для студентов вузов / И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. – СПб: Троицкий мост, 2011. - 232 с.
9. Брашнов Т.Г. Гостиничный сервис и туризм. Изд-во: Альфа-М, 2012г. - 224с.
10. Жуков. А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник / А.А. Жуков. - 2-е изд., стер. - 2014, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Туризм. Бакалавриат).
11. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учеб. пособие для бакалавров. – СПб.: Питер, 2015.
12. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016.
13. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. - 2013, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
14. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во: НИЦ ИНФРА –М, 2013г.-176с.
15. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие. – Ростов н/Д: МарТ; Феникс, 2016.
16. Веткин В.А., Винтайкина Е.В. Технология создания турпродукта (пакетные туры) : учебно-методич.пособие. – М.: ИЭиК; Финансы и статистика, 2015.
17. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта : учебник. – М.: Академия, 2016.
18. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 279 с.
19. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 622 с.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ИХ ЗАЩИТЫ

3.1. Общие положения

Выпускная квалификационная работа (ВКР) – это результат самостоятельного углубленного исследования проблемы на фактическом материале, полученном студентом в ходе преддипломной практики, а также более глубокого изучения и осмысления источников.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы. Тема выпускной квалификационной работы должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию отечественной и зарубежной науки, а также требованиям той или иной организации.

В процессе выполнения ВКР должны раскрываться способности студентов самостоятельно осуществлять поисково-научную деятельность, анализировать и обобщать теоретический и практический материал, делать аргументированные выводы, вносить свои рекомендации по разрабатываемой теме. Оформление ВКР должно соответствовать правилам оформления научных публикаций.

3.2. Порядок выполнения выпускной квалификационной работы

Тематика ВКР ежегодно разрабатывается преподавателями кафедры, рассматривается и утверждается на заседании кафедры в установленном порядке.

Закрепление темы за обучающимся осуществляется на основании личного заявления обучающегося не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Приказом ректора института студентам утверждаются выбранные темы ВКР, закрепляются руководители ВКР, устанавливаются даты проведения защиты.

Обучающийся имеет право предложить собственную тему ВКР, согласованную с руководителем. При рассмотрении инициативной темы ВКР обучающегося кафедра имеет право ее аргументировано отклонить или, при согласии обучающегося, переформулировать.

Если обучающийся не согласен с формулировкой темы, предложенной кафедрой, за ним остается право предложить другую тему ВКР. Если обучающийся не согласовал с кафедрой инициативную тему ВКР в установленные сроки, он обязан выбрать одну из утвержденных примерных тем.

В случае если обучающийся бакалавриата не выбрал тему ВКР до установленного срока, у него возникает академическая задолженность, за которую обучающийся может быть отчислен.

Изменение или уточнение темы ВКР возможно не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты защиты на основании личного заявления обучающегося, согласованного с руководителем, на имя заведующего кафедрой.

Руководитель обязан осуществлять руководство ВКР, в том числе:

- оформить задание на ВКР;
- оказывать консультационную помощь обучающемуся в определении окончательной темы ВКР, в подготовке плана ВКР, графика выполнения ВКР, в подборе литературы и фактического материала;
- содействовать в выборе методики исследования;
- осуществлять систематический контроль над ходом выполнения ВКР в соответствии с планом и графиком ее выполнения;
- информировать заведующего кафедрой в случае несоблюдения обучающимся графика выполнения ВКР;
- давать квалифицированные рекомендации по содержанию ВКР;
- произвести оценку качества выполнения ВКР в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями (отзыв руководителя).

Обучающийся обязан представить окончательный вариант ВКР руководителю не менее чем за три недели до назначенной даты защиты ВКР.

ВКР, оформленная в соответствии с методическими рекомендациями по подготовке и защите ВКР, подписывается обучающимся, руководителем, консультантами (при наличии) и представляется обучающимся на электронном и бумажном носителях вместе с отзывом руководителя на кафедру не позднее, чем за десять календарных дней до защиты ВКР.

Работник кафедры расписывается в получении ВКР и фиксирует срок ее сдачи в журнале учета ВКР. Данный вариант ВКР является окончательным и не подлежит доработке или замене.

Обучающийся, не представивший в установленный срок ВКР с отзывом руководителя, не допускается к защите ВКР. Обучающийся, не допущенный к защите

выпускной квалификационной работы, отчисляется из Института за не прохождение государственной итоговой аттестации.

ВКР в обязательном порядке проверяется в системе «Антиплагиат» в соответствии с Регламентом использования системы «Антиплагиат» для сбора и проверки письменных учебных работ в Институте.

3.3. Порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

К защите ВКР допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлениям подготовки высшего образования, успешно сдавшие итоговые государственные экзамены и представившие ВКР с отзывом руководителя в установленный срок. Получение отрицательных отзывов не является препятствием к представлению ВКР на защиту.

Выпускная квалификационная (дипломная) работа должна быть представлена в 1 экземпляре, иметь жесткий переплет для хранения в библиотеке. Еще один экземпляр представлен в электронном варианте – для хранения на кафедре.

Защита проводится публично, перед Государственной экзаменационной комиссией. На защиту отводится до 0,5 академического часа, из которых 8-10 минут дается студенту на доклад (краткое сообщение).

В докладе кратко и аргументировано излагаются мотивы выбора темы выпускной квалификационной дипломной работы, ее актуальность, объект и предмет исследования, цель и задачи, источниковая база работы, дается характеристика теоретической и практической части исследования, используемых методов, полученных результатов, выработанных рекомендаций и их практической ценности, демонстрируется наглядный материал.

Доклад автора выпускной квалификационной работы должен носить презентационный характер с использованием мультимедийных средств.

Электронная презентация может быть выполнена в программах PowerPoint, Adobe Acrobat, Adobe Premiere, Adobe Flash, объем определяется с руководителем ВКР.

По окончании выступления студенту могут быть заданы вопросы по проблеме исследования, по оформлению ее результатов и пр.

Оценка ВКР складывается из оценки самой работы (с учетом мнения рецензентов и научного руководителя), а также доклада и ответов на вопросы в ходе защиты.

В тех случаях, когда обучающийся не способен в ходе защиты ВКР дать убедительные ответы на вопросы по содержанию, плану, использованной литературе и т.п., представленного текста, ВКР считается незащищенной.

3.4. Фонд оценочных средств выпускной квалификационной работы

Профессиональная деятельность выпускников, завершивших обучение по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.02 Туризм, связана с организацией и управлением процессами оказания туристских и экскурсионных услуг.

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие универсальные компетенции:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Системное и критическое мышление	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез	Знать	УК-1-31 понятийный аппарат по теме ВКР;
				УК-1-32 основные характеристики индустрии гостеприимства;

		информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Уметь УК-1-У1 осуществлять поиск информации, применять системный подход для решения поставленных задач; УК-1-У2 проводить критический анализ развития индустрии гостеприимства;	
			Владеть УК-1-В1 навыками использования системного подхода для решения поставленных задач; УК-1-В2 приемами поиска, систематизации информации по развитию индустрии гостеприимства;	
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	Знать УК-2-31 виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства; УК-2-32 требования к подготовке, составлению и оформлению основных видов документов в гостиничном сервисе;	
			Уметь УК-2-У1 разрабатывать, составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов, возникающих в деятельности предприятий и учреждений индустрии гостеприимства; УК-2-У2 принимать правильные решения, в том числе управленческие, и осуществлять все виды профессиональной деятельность на основе норм права;	
			Владеть УК-2-В1 навыками работы с разными видами документов и их применения в профессиональной деятельности; УК-2-В2 навыками самостоятельной подготовки, составления и оформления основных видов документов в индустрии гостеприимства;	
Командная работа и лидерство	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать УК-3-31 основы социального взаимодействия как акта общения, состоящего в обмене сообщениями с целью достижения определенного эффекта, коммуникации как вида деятельности с определенными методами и навыками достижения планируемого эффекта; УК-3-32 взаимосвязь коммуникации как вида деятельности с параметрами экономического, политического, социального пространства;	
			Уметь УК-3-У1 прогнозировать	

				сценарии коммуникации в процессе практической деятельности с учетом факторов организации эффективного коммуникационного процесса; УК-3-У2 применять полученные знания при выявлении и объяснении фактов и процессов коммуникации;
			Владеть	УК-3-В1 навыками анализа практической речевой деятельности с точки зрения эффективной коммуникации; УК-3-В2 навыками гармоничного общения в будущей профессиональной среде с учетом наработанных теорией способов достижения эффективной коммуникации;
Коммуникация	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	УК-4-31 виды управленческой документации современной организации; особенности документирования управленческой деятельности в сфере гостиничного сервиса; УК-4-31 стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;
			Уметь	УК-4-У1 строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; УК-4-У2 использовать информационно - коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках;
			Владеть	УК-4-В1 практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; УК-4-В2 навыками выполнения перевода профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно;
Межкультурное взаимодействие	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать	УК-5-31 социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов и стран мира, исходя из особенностей; УК-5-31 основы туризма, структуру индустрии гостеприимства; основные понятия, используемые в индустрии гостеприимства; нормативно-правовую базу и государственное регулирование в

				сфере индустрии гостеприимства;
			Уметь	УК-5-У1 характеризовать различные типы культурных ландшафтов, осуществлять дифференциацию территории по туристским ресурсам;
				УК-5-У2 использовать базовые понятия менеджмента, психологии и индустрии гостеприимства, обеспечивать процесс качественного обслуживания потребителей и (или) туристов
			Владеть	УК-5-В1 знанием межкультурного разнообразия территорий в социально-историческом, этическом и философском контекстах для развития гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;
				УК-5-В2 знанием основ по организации гостиничного сервиса на территориях России и мира;
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	УК-6-31 сущность и способы оценки ресурсов личности, преимуществ и помех деятельности;
				УК-6-32 пути построения и оптимизации модели высокоэффективного рабочего дня;
			Уметь	УК-6-У1 строить и анализировать «дерево жизненно важных целей»;
				УК-6-У2 разрабатывать программу саморазвития своих компетенций;
			Владеть	УК-6-В1 способами самоанализа личности с применением каталога универсальных компетенций в сфере профессиональной деятельности;
				УК-6-В2 методикой построения и оптимизации модели высокоэффективного рабочего дня.
	УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знать	УК-7-31 способы поддержания физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной деятельности;
				УК-7-32 способы поддержания физической подготовленности для обеспечения полноценной профессиональной деятельности;
			Уметь	УК-7-У1 поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной деятельности;
				УК-7-У2 поддерживать должный уровень физической подготовленности для

				обеспечения полноценной профессиональной деятельности;
			Владеть	УК-7-B1 способами поддержания физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной деятельности;
				УК-7-B2 способами поддержания физической подготовленности для обеспечения полноценной профессиональной деятельности;
Безопасность жизнедеятельности	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	Знать	УК-8-31 основные понятия и определения, используемые в сфере безопасности туризма; основные виды опасностей и рисков, возникающих в гостиничном бизнесе;
				УК-8-32 правовую базу и нормативные документы по регулированию безопасности в индустрии гостеприимства;
			Уметь	УК-8-У1 обеспечить безопасность при проектировании тура и туристических услуг;
				УК-8-У2 создавать комфортное (нормативное) состояние среды обитания туристов; идентифицировать негативные воздействия путешествия естественного и антропогенного происхождения;
			Владеть	УК-8-B1 навыками применения законодательных и правовых актов в области безопасности гостиничного сервиса, требованиями к безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности;
				УК-8-B2 понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности гостиничного сервиса; основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах на уровне воспроизведения;
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знать	УК-9-31 основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах на уровне воспроизведения;
			Знать	УК-9-32 о способах расчета и анализа затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение на уровне описания;
			Уметь	УК-9-У1 воспроизводить основы экономических знаний при оценке

				эффективности результатов деятельности в различных сферах;
				УК-9-У2 рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия индустрии гостеприимства, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение на уровне анализа;
				УК-9-В1 навыками использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
Гражданская позиция	УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Владеть	УК-9-В2 расчетами и анализом затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение на уровне обсуждения;
				УК-10-31 сущность понятий экстремизм и терроризм;
			Знать	УК-10-32 основные признаки проявления экстремизма и терроризма;
				УК-10-У1 выявлять причины и условия существования террористической угрозы;
			Уметь	УК-10-У2 строить профессиональную деятельность на основе требований законодательных и нормативно-правовых документов в сфере безопасности и противодействия террористической угрозе;
				УК-10-В1 навыками работы с законодательством по вопросам, касающимся проявлений экстремизма и терроризма;
			Владеть	УК-10-В2 навыками профилактической работы в сфере противодействия экстремизму и терроризму.

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие **общепрофессиональные компетенции**:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
Технологии	ОПК-1	Способен применять технологические новации и	Знать	ОПК-1-31 понятие и виды инноваций в индустрии гостеприимства;
				ОПК-1-32 опыт применения

		современное программное обеспечение в туристской сфере		инноваций в индустрии гостеприимства;
			Уметь	ОПК-1-У1 осуществлять выбор инновационных технологий в профессиональной деятельности в зависимости от типа услуги и материально-технической базы
				ОПК-1-У2 применять международный опыт инновационных решений в индустрии гостеприимства;
			Владеть	ОПК-1-В1 понятийным аппаратом в сфере инновационного менеджмента с учетом специфики туристских услуг;
				ОПК-1-В2 технологией внедрения инновационных решений в профессиональную деятельность;
Управление	ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знать	ОПК-2-31 информационно-коммуникационные технологии, применяемые в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-32 Различные источники информации, необходимые для принятия управленческих решений;
			Уметь	ОПК-2-У1 применять информационно коммуникационные технологии с учетом основных требований информационной безопасности в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-У2 осуществлять поиск информации для принятия управленческих решений;
			Владеть	ОПК-2-В1 навыками профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий в менеджменте индустрии гостеприимства;
				ОПК-2-В2 технологиями поиска и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений; роль и значение исследования рынка индустрии гостеприимства
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	ОПК-3-31 национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации;
				ОПК-3-32 нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства;
			Уметь	ОПК-3-У1 применять на практике требования стандартов в индустрии гостеприимства;
				ОПК-3-У2 использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию индустрии гостеприимства;

			Владеть	ОПК-3-B1 навыками разработки технологических документов в соответствии с требованиями стандартов;
				ОПК-3-B2 навыками подготовки пакета документов для сертификации услуг в индустрии гостеприимства;
Маркетинг	ОПК-4	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знать	ОПК-4-31 роль и значение исследования туристского рынка;
				ОПК-4-32 этапы проведения комплексного исследований туристского рынка;
			Уметь	ОПК-4-Y1 анализировать факторы внешней среды гостиничного предприятия, влияющие на продвижение туристского продукта;
				ОПК-4-Y2 проводить комплексное исследование туристского рынка;
			Владеть	ОПК-4-B1 методиками исследования туристского рынка;
				ОПК-4-B2 современными технологиями сбора и анализа маркетинговой информации;
Экономика	ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать	ОПК-5-31 теоретические основы функционирования рыночной экономики, закономерности и принципы экономического поведения субъектов хозяйствования в индустрии гостеприимства;
				ОПК-5-32 принципы и методы организации туристской деятельности;
			Уметь	ОПК-5-Y1 применять экономическую терминологию, анализировать и оценивать экономическую информацию об организации туристской деятельности;
				ОПК-5-Y2 определять и анализировать производственно-экономические показатели при организации туристской деятельности;
			Владеть	ОПК-5-B1 навыками и опытом: определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятия индустрии гостеприимства;
				ОПК-5-B2 обеспечением экономической эффективности предприятия индустрии гостеприимства;
Право	ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при	Знать	ОПК-6-31 досудебный (претензионный) порядок регулирования экономических споров порядок предъявления иска, представления доказательств и рассмотрения экономических споров в арбитражном суде;
				ОПК-6-32 нормативные документы по качеству, стандартизации и

		осуществлении		сертификации в индустрии гостеприимства для принятия оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
			Уметь	ОПК-6-У1 анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы стандартизации, лицензирования и сертификации в индустрии гостеприимства;
				ОПК-6-У2 применять нормативные правовые акты по качеству, стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства;
			Владеть	ОПК-6-В1 методикой и технологией претензионного порядка урегулирования спорных ситуаций в индустрии гостеприимства;
				ОПК-6-В2 навыками применения нормативных правовых актов в индустрии гостеприимства;
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	Знать	ОПК-7-31 способы обеспечения безопасности во время туристских поездок; международные программы и международный опыт по разработке мер безопасности туризма;
				ОПК-7-32 меры первой медицинской помощи пострадавшим в экстренных случаях.
			Уметь	ОПК-7-У1 прогнозировать и принимать грамотные решения в обычных условиях и в условиях чрезвычайных ситуаций по защите туристов, работников туристских предприятий от возможных рисков, последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; применять современные меры безопасности;
				ОПК-7-У2 разрабатывать и реализовывать меры защиты туриста и туристского центра от негативных воздействий; практиковать и инструктировать туристов перед выездом за границу, оценивать реальную обстановку в стране пребывания, проинформировать туристов о требованиях безопасности жизни;
			Владеть	ОПК-7-В1 способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; инструктажа субъектов туристической деятельности о требованиях безопасности в туризме, экстремальных факторах принимающего региона, страны, опасностях социального характера;
				ОПК-7-В2 требованиями к безопасности в индустрии

				гостеприимства, экстремальных факторах принимающего региона, страны, опасностях социального характера;
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Знать	ОПК-8-31 принципы работы современных информационных технологий при организации деятельности предприятий гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;
				ОПК-8-32 особенности применения информационных технологий при решении профессиональных задач при организации деятельности предприятий гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;
			Уметь	ОПК-8-У1 понимать принципы работы современных информационных технологий при организации деятельности предприятий гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;
				ОПК-8-У2 решать профессиональные задачи при организации деятельности предприятий гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства;
			Владеть	ОПК-8-В1 современными информационными технологиями при решении профессиональных задач;
				ОПК-8-В2 навыками поиска и применения новых информационных технологий при решении профессиональных задач;

В результате освоения программы бакалавриата и защиты выпускной квалификационной работы у выпускника должны быть сформированы следующие **профессиональные компетенции**:

Тип задач профессиональной деятельности	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
сервисный	ПК-1	Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка	Знать	ПК-1-31 принципы построения взаимоотношений с покупателями;
				ПК-1-32 принципы организации внутреннего маркетинга;
			Уметь	ПК-1-У1 формировать пакет туристских услуг, исходя из пожеланий клиента;
				ПК-1-У2 анализировать поведение потребителей и состояние спроса;
			Владеть	ПК-1-В1 навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов и отработать алгоритм их преодоления;
				ПК-1-В1 навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов;

				касающихся предоставления туруслуг;
	ПК-2	Способен осуществлять расчет и анализ затрат деятельности предприятия индустрии гостеприимства на разработку и продвижение турпродукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста	Знать	ПК-2-31 роль и значение исследования рынка индустрии гостеприимства;
				ПК-2-32 виды и способы проведения исследований рынка индустрии гостеприимства;
			Уметь	ПК-2-У1 проводить комплексное исследование рынка индустрии гостеприимства;
				ПК-2-У2 разделять потребителей на сегменты и выбирать целевой рынок;
			Владеть	ПК-2-В1 методиками исследования рынка индустрии гостеприимства;
				ПК-2-В2 комплексом маркетинговых действий, направленных на стимулирование продаж продукции гостиничного предприятия;
	ПК-3	Способен использовать нормативную документацию по качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, стандартизации и сертификации индустрии гостеприимства	Знать	ПК-3-31 основные научные и практические проблемы организации документационного обеспечения управления в индустрии гостеприимства, нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации турпродукта;
				ПК-3-32 своеобразие организации работы с документами в гостиничном сервисе и их зависимость от развития системы делопроизводства;
			Уметь	ПК-3-У1 организовывать службу делопроизводства и работу ее сотрудников в учреждении, организации и на предприятии гостиничного сервиса;
				ПК-3-У2 применять на практике нормативную документацию в сфере индустрии гостеприимства;
			Владеть	ПК-3-В1 методами и технологией обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;
				ПК-3-В2 практическими методами организации документационного обеспечения управления на предприятии;
организационно-управленческий	ПК-4	Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в	Знать	ПК-4-31 нормативно-правовые основы менеджмента в индустрии гостеприимства;
				ПК-4-32 современные тенденции менеджмента в индустрии гостеприимства с учетом социальной политики государства, международного и российского права;
			Уметь	ПК-4-У1 применять общеправовые знания в менеджменте в индустрии

		том числе с учетом социальной политики государства	Владеть	гостеприимства;
				ПК-4-У2 организовать структуру гостиничного предприятия с учетом социальной политики государства;
				ПК-4-В1 навыками использования правовых норм в сфере менеджмента в индустрии гостеприимства;
				ПК-4-В2 технологиями построения организационных структур с учетом социальной политики государства в индустрии гостеприимства;
	ПК-5	Способен работать со статистической и иной информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	Знать	ПК-5-31 основные закономерности демографического развития и воспроизводства населения;
				ПК-5-32 систему социально-демографических показателей и принципы ее формирования;
			Уметь	ПК-5-У1 правильно интерпретировать социально-демографические показатели;
				ПК-5-32 проводить анализ социальной ситуации в стране и регионе с учетом основных социально-демографических показателей;
			Владеть	ПК-5-В1 навыками самосовершенствования и самовоспитания;
				ПК-5-В2 навыками ведения учета граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;
	ПК-6	Способен выявить естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем	Знать	ПК-6-31 основные направления развития исследований в области систем искусственного интеллекта;
				ПК-6-32 естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем;
			Уметь	ПК-6-У1 выявлять естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем;
				ПК-6-У2 использовать знание основных методов искусственного интеллекта в последующей профессиональной деятельности;
			Владеть	ПК-6-В1 навыками выявления естественнонаучной сущности проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности в области моделирования и анализа сложных естественных и искусственных систем;
				ПК-6-В2 навыками использования

				знания основных методов искусственного интеллекта в последующей профессиональной деятельности.
--	--	--	--	---

**Матрица соответствия проверяемых
в ходе государственной итоговой аттестации компетенций**

Вид аттестационных испытаний ГИА	КОМПЕТЕНЦИИ		
П. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	ОПК-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	ПК-1, 2, 3, 4, 5, 6

3.5. Критерии оценки выпускной квалификационной работы:

Оценка ВКР осуществляется в два этапа.

Этап 1. Предварительное оценивание ВКР.

Предварительное оценивание осуществляется руководителем. Руководитель, основываясь на критериях, указанных в разделе 1 таблицы, выставляет оценку по 4 уровням:

- отлично - все критерии соблюдены полностью;
- хорошо - практически все критерии соблюдены;
- удовлетворительно - критерии соблюдены не полностью;
- неудовлетворительно - критерии не соблюдены.

Таблица. Критерии оценивания

№	Наименование и описание критериев оценивания	Коды компетенций, проверяемых с помощью критерия
РАЗДЕЛ 1 . Критерии оценивания выполнения ВКР		
1.	Обоснованность выбора темы и точность формулировок цели и задач обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач работы; актуальность и полнота раскрытия заявленной темы; соответствие названия работы, заявленных цели и задач содержанию работы.	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10
2.	Логичность и структурированность текста работы логика написания и наличие всех структурных частей работы; взаимосвязь между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием.	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8
3.	Качество анализа и решения поставленной задачи умение сформулировать и грамотно изложить задачу ВКР и предложить варианты ее решения; полнота реализации задачи.	ПК-4
4.	Качество подбора и описания используемой информации качество выбора инструментария исследования; достоверность данных и их адекватность применяемому инструментарию; полнота и актуальность списка литературы.	ПК-3, ПК-5, ПК-6
5.	Исследовательский характер ВКР самостоятельный подход к решению поставленной проблемы/задачи; разработка собственного подхода к решению поставленной стандартной/нестандартной задачи.	ПК-1, ПК-5, ПК-6

6.	Практическая направленность ВКР связь теоретических положений, рассматриваемых в работе, с международной и/или российской практикой; разработка практических рекомендаций, обоснование и интерпретация полученных эмпирических/практических результатов.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-6
7.	Качество оформления работы оформление работы в соответствии с требованиями, изложенными выше (правильное оформление отдельных элементов текста - <i>абзацев текста, заголовков, формул, таблиц, рисунков</i> - и ссылок на них; соблюдение уровней заголовков и подзаголовков; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.).	ПК-2, ПК-4
РАЗДЕЛ 2. Критерии оценивания защиты ВКР		
1.	Презентация работы умение представить работу, изложив в ограниченное время основные задачи и полученные результаты.	ПК-5
2.	Полнота и точность ответов на вопросы	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6

Этап 2. Оценка ВКР государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены государственной экзаменационной комиссии на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности обучающегося демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы, основываясь на показателях и критериях оценивания на защите выпускной квалификационной работы (таблица).

Таблица. Показатели и критерии оценивания на защите выпускной квалификационной работы

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям, в том числе формальным, положительно оценена рецензентом и научным руководителем. Во время защиты студент продемонстрировал: а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому применению; б) дал исчерпывающие ответы на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии;	Отлично

	в) грамотное и корректное ведение научной дискуссии. г) выпускная квалификационная работа соответствует всем требованиям к ее оформлению.	
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа соответствует всем предъявляемым требованиям к написанию и оформлению. При этом во время защиты студент при наличии отдельных недочетов, продемонстрировал: а) умение раскрыть актуальность заявленной темы; доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях - рекомендациями по практическому использованию; б) умение грамотно и корректно вести научную дискуссию. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно четко и полно ответил на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. г) выпускная квалификационная работа соответствует требованиям к ее оформлению.	Хорошо
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов Оформление ВКР	Выпускная квалификационная работа в целом соответствует предъявляемым требованиям. Однако во время защиты студент: а) нечетко раскрыл актуальность темы исследования; не смог убедительно обосновать научную новизну своей работы; не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе; б) не смог надлежащим образом ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. г) выпускная квалификационная работа в основном соответствует всем требованиям к ее оформлению.	Удовлетворительно
Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использования специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики Стиль изложения, правильность и	Выпускная квалификационная работа не соответствующей предъявляемым требованиям. Неудовлетворительная оценка выставляется также, если во время защиты студент: а) не раскрыл актуальность темы исследования или не обосновал научную новизну своей работы, не предложил теоретических	Неудовлетворительно

научная обоснованность выводов Оформление ВКР	разработок, а в необходимых случаях - рекомендаций по практическому применению исследований по работе; б) не смог ответить на вопросы научного руководителя, рецензента, членов экзаменационной комиссии. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется, если во время защиты у членов экзаменационной комиссии возникли обоснованные сомнения в том, что студент является автором представленной к защите выпускной квалификационной работы (не ориентируется в тексте работы; не может дать ответы на уточняющие вопросы, касающиеся сформулированных в работе теоретических и практических предложений и т.д.). Такое решение принимается и в том случае, если работа соответствует всем предъявляемым требованиям. г) выпускная квалификационная работа не соответствует требованиям к ее оформлению.	
--	--	--

Оценки выпускным квалификационным работам даются членами государственной экзаменационной комиссии на закрытом заседании и объявляются выпускникам в тот же день после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

3.6. Тематика выпускных квалификационных работ

1. Технология и организация работы службы управления персоналом гостиничного предприятия.
2. Влияние имиджа гостиницы на ее конкурентоспособность на примере гостиницы.
3. Формирование корпоративной культуры и её влияние на гостиничный сервис.
4. Технология и организация работы службы бронирования и пути ее совершенствования.
5. Влияние внешних и внутренних факторов на деятельность гостиничного предприятия.
6. Технология организации дополнительных услуг в гостинице.
7. Организация гостиничного сервиса в международных гостиничных цепях.
8. Услуга питания как часть основной услуги и как дополнительная платная услуга гостиничного предприятия и пути её совершенствования.
9. Особенности обслуживания в индустрии гостеприимства: организация взаимодействия различных служб.
10. Современные концепции развития загородных отелей.
11. Общение персонала как фактор обеспечения конкурентоспособности гостиничного предприятия.
12. Повышение эффективности кадровой политики гостиничного предприятия.
13. Использование методов мотивации и стимулирования персонала на предприятиях гостиничной индустрии предприятия.

14. Технология работы службы приема и размещения и пути её совершенствования.
15. Организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии.
16. Системы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии и их эффективность.
17. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.
18. Совершенствование системы стимулирования персонала в гостинице.
19. Организация работы хостела, как малого средства размещения: перспективы и особенности развития.
20. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице.
21. Роль персонала и требования к нему при прохождении классификации гостиницы.
22. Роль персонала гостиницы в обеспечении высокого качества услуг.
23. Организация адаптации персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
24. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии и пути ее расширения.
25. Организация работы рекламной деятельности в индустрии гостеприимства.
26. Пути развития дополнительных услуг в индустрии гостеприимства
27. Особенности концепций хостелов как малых средств размещения и перспективы их развития.
28. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.
29. Совершенствование технологий работы службы на примере одной из служб гостиницы.
30. Технология и организация обслуживания туристов в апарт-отелях.
31. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
32. Услуга питания как часть основной услуги и как дополнительная платная услуга гостиничного предприятия и пути её совершенствования.
33. Организация маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
34. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице.
35. Совершенствование технологии и организации работы службы «Хаускипинг».
36. Новые технологии стимулирования и мотивации персонала.

3.7. Список литературы для выполнения ВКР

а) основная учебная литература:

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
2. Гареев Р.Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.
5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для бакалавриата. – М.: Академия, 2017.
7. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2016.

8. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016.
9. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2019.
10. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. Изд-во: Магистр: Инфра-М, 2016 – 575с.
11. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
12. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник. – М.: Академия, 2019.
13. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2016.
14. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум, 2017.
15. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2017.
16. Истомина Э.Г., Гришуныкина М.Г. Внутренний туризм и туристические ресурсы России: учеб. пособие. – М.: РГГУ, 2019.
17. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: ИНФРА-М, 2016.
18. Кнышова Е.Н., Белозёрова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2019.
19. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
20. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
21. Мескон М. Основы менеджмента. Пер. с англ. и ред. О.И. Медведь. Изд-во: Вильямс, 2018. – 672с.
22. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. – М.: Форум, 2018.
23. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. - 2017, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
24. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во: НИЦ ИНФРА –М, 2018.-176с.
25. Севастьянова С.Я. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства. Изд-во: КноРус, 2019. – 256с.
26. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2019.
27. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
28. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие/ Ю.В. Жилкова, З.В. Макаренко, Л.Н. Насырова, В.И. Шарикова. – СПб.: Троицкий мост, 2017. – 192с.
29. Могильный М.П., Шленская Т.В., Лежина Е.А. Контроль качества продукции общественного питания: учебник для вузов. – М.: ДеЛи плюс, 2016.
30. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2016.
31. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие./Т.А. Джум. – М.: Инфра-М., 2015. - 400с.

32. Киседобрев В.П., Кострюкова О.Н., Киседобрев А.В. Менеджмент в туризме: учебник для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2020.
33. Миньяр-Белоручева А. П., Покровская М.Е. Английский язык. Guides for advertising. Реклама в туризме: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2020.
34. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2019.
35. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М; Альфа-М, 2017.
36. Степанова С.А., Крыга А.В. Экономика предприятия туризма: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Инфра-М, 2019.
37. Феденева И.Н., Нехорошков В.П., Комарова Л.К. Организация туристской индустрии: учеб. пособие для СПО / ред. В.П. Нехорошков. – М.: Юрайт, 2019.
38. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.
39. Орловская В.П. Технология и организация предприятий туризма: учебник для бакалавриата / под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2017.
40. Баумгартен Л.В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
41. Безопасный отдых и туризм: учеб. пособие для бакалавриата / под ред. Г.М. Суворовой. – М.: Юрайт, 2019.
42. Туристские формальности: учеб. пособие для бакалавриата / И.В. Борисенко и др. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2018
43. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.

б) дополнительная учебная литература:

1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: Курс лекций. – М.: Спутник+; ИЭиК, 2015.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; Инфра-М, 2015.
3. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2015.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2015.
5. Вакуленко Р.А., Кочкурова Е.А. Управление гостиницами и ресторанами: теория и практика: учеб. пособие. – Минск: Тесей, 2010.
6. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие. – Минск: БГЭУ, 2009.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014.
8. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие [для студентов вузов] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 560 с. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник для студентов вузов / И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. - СПб: Троицкий мост, 2011. - 232 с.
9. Брашнов Т.Г. Гостиничный сервис и туризм. Изд-во: Альфа-М, 2012г. - 224с.
10. Жуков. А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник / А.А. Жуков. - 2-е изд., стер. - 2014, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Туризм. Бакалавриат).
11. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учеб. пособие для бакалавров. – СПб.: Питер, 2015.

12. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016.
13. Новиков. В.С. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / В.С. Новиков. - 2013, М.: Академия ИЦ - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
14. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма. Изд-во: НИЦ ИНФРА –М, 2013г.-176с.
15. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие. – Ростов н/Д: МарТ; Феникс, 2016.
16. Веткин В.А., Винтайкина Е.В. Технология создания турпродукта (пакетные туры) : учебно-методич.пособие. – М.: ИЭиК; Финансы и статистика, 2015.
17. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта : учебник. – М.: Академия, 2016.
18. Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 279 с.
19. Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 622 с.

4. МЕТОДИКА РАБОТЫ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией 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, прочитать 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 ОВЗ 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:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

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 государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://www.portal.gersen.ru	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.filosofium.ru/	Сайт Философия науки, философия для аспирантов
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

6. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

*Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений
Института*

№ 501 Кабинет туристско-рекреационного проектирования Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа

- доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - компьютер - многофункциональное устройство - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
№ 502 Кабинет организации туристской деятельности Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).

№ 401

Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий

- специализированные кресла для актовых залов
- сцена
- трибуна
- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи
- учебное оборудование