

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО

решением ученого совета

Университета

протокол № 6

от «30» июня 2020 г.

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации выпускников
по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничное дело

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

2020г.

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году


Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой  Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

Визирование ГИА для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Руководитель Института географии Дунец А.Н. _____

«27» мая 2020 г.

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Рекреационной географии, туризма и регионального маркетинга

Внесены следующие
изменения и дополнения:

Протокол от 28.04.2020 № 7

Зав. кафедрой _____ Редькин А.Г., к.г.н., доцент

1. Общие положения

Целью государственной итоговой аттестации (ГИА) является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ФГОС ВО по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04 декабря 2015 г. N 1432 и основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП), разработанной учебным подразделением Института географии, кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

Ученый совет Института географии (с участием членов ГЭК) при разработке программы ГИА утверждает перечень дисциплин и разделов дисциплин, выносимых на государственный экзамен, а также темы выпускных квалификационных работ (ВКР).

Подготовка ВКР может состоять из нескольких этапов:

- выбор темы и обоснование ее актуальности;
- составление библиографии, ознакомление с законодательными актами, нормативными документами и другими источниками, относящимися к теме работы (исследования);
- сбор фактического материала в статистических органах, на предприятиях различных форм собственности, в рыночных структурах и других организациях;
- обработка и анализ полученной информации с применением современных методов;
- формулировка выводов и выработка рекомендаций;
- оформление ВКР в соответствии с установленными требованиями.

1.1. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело включает:

- а) государственный экзамен;
- б) защиту выпускной квалификационной работы.

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

1.2.1. Виды профессиональной деятельности выпускников.

Основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности:

- а) производственное-технологическая;
- б) организационно-управленческая
- с) сервисная.

1.2.2. Задачи профессиональной деятельности

Производственное-технологическая:

- разработка и применение профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности;
- системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения;
- разработка алгоритма технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя;
- оценка качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;

Организационно-управленческая

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;
- координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- контроль деятельности гостиниц и других средств размещения;

Сервисная деятельность:

- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей;
- соблюдение кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений;

1.2.3. Требования к результатам освоения образовательной программы

1.2.3.1. Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);
- способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

1.2.3.2 Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

1.2.3.3 Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

1. Производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);
- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);

2. Организационно-управленческая деятельность:

владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

3. Сервисная деятельность:

готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6);

готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);

готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

2. Требования к выпускнику, проверяемые в ходе государственного экзамена

В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Коды компетенций	Название компетенции
ОК - общекультурные компетенции	
ОК-1	-способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;
ОК-2	-способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;
ОК-3	-способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;
ОК-4	-способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
ОК-6	-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОК-7	- способностью к самоорганизации и самообразованию;
ОК-8	- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
ОК-9	-способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
ОПК – общепрофессиональные компетенции	
ОПК-1	- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;
ОПК-2	-способностью организовывать работу исполнителей;
ОПК-3	-готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.
ПК – профессиональные компетенции	
ПК-1	-готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

Коды компетенций	Название компетенции
ПК-2	-готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
ПК-3	-владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;
ПК-4	-готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
ПК-5	-способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;
ПК-6	-готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений;
ПК-7	-готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;
ПК-8	-готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.

2.1. Перечень основных учебных модулей (дисциплин) ОП или их разделов и вопросов, выносимых для проверки на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина 1. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.
5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 2. Технологии гостиничной деятельности.

1. Технология организации деятельности службы бронирования в гостинице.
2. Технология организации деятельности службы приема и размещения в гостинице.
3. Правила приема и регистрации граждан Российской Федерации и иностранных граждан в гостинице.
4. Технология организации службы безопасности гостиницы
5. Порядок организации работы по предоставлению основных и дополнительных гостиничных услуг
6. Технология организации административной службы в гостинице.
7. Особенности и технология предоставления услуг питания в гостинице.
8. Технология организации деятельности хозяйственной службы гостиницы
9. Технология работы инженерно – технической службы в гостинице
10. Технология предоставления анимационных услуг в гостиничном предприятии

Дисциплина 3. Организация гостиничного дела.

1. Основные понятия гостиничного дела. Гостиница, отель, номерной фонд, основные и вспомогательные гостиничные службы

2. Международная классификация гостиничных предприятий. Основные параметры классификации

3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта как основной показатель предоставляемых гостиничных услуг

4. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению, по месту расположения, по вместимости. Дополнительные параметры классификации гостиничных предприятий

5. Организация управлением гостиничным предприятием. Основные структурные подразделения гостиничного предприятия

6. Характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Гостиничные службы, обеспечивающие предоставление данных услуг.

7. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: хостелы, кемпинги.

8. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: таймшер, размещение на круизных судах

9. Организация поэтапного обслуживания гостей в современном гостиничном предприятии

10. Понятие номерного фонда гостиничного предприятия. Классификация гостиничных номеров.

Дисциплина 4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии.

1. Стандартизация, сертификация и лицензирование в гостиничном сервисе: сущность, цели, задачи.

2. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг гостиничных предприятий. Нормативные документы в области стандартизации, используемые в гостиничном хозяйстве.

3. Характеристика и назначение национальных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.

4. Сущность обязательной и добровольной сертификации гостиничных услуг в РФ. Основные этапы проведения сертификации гостиничных услуг в РФ.

5. Характеристика схем сертификации гостиничных услуг (в соответствии с ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»).

6. Правила проведения процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.

7. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.

8. Категории номеров средств размещения в РФ (на основании Приказа МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.) Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.

9. Сущность и характеристика профессиональных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.

10. Сущность и порядок проведения лицензирования в гостеприимстве.

Дисциплина 5. Проектирование гостиничной деятельности.

1. Нормативно-техническая документация, используемая при проектировании гостиничных комплексов

2. Основные виды гостиничных и рекреационных комплексов

3. Особенности проектирования гостиничных и туристско-рекреационных комплексов в зависимости от их функциональной принадлежности

4. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий

5. Проектирование внутреннего пространства гостиничных предприятий различной функциональной принадлежности
6. Понятие конструктивного модуля при проектировании гостиничных комплексов
7. Проектирование важнейших функциональных помещений гостиничного комплекса
7. Структура жилого номера гостиничного предприятия, виды проектов
8. Проектирование группы жилых помещений гостиничного предприятия
9. Проектирование внешнего функционального пространства гостиничного предприятия
10. Учет требований противопожарной безопасности при проектировании гостиничной деятельности

Дисциплина 6. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Функции и принципы менеджмента на предприятии индустрии гостиничного сервиса.
2. Понятие и виды организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере гостиничного сервиса.
4. Модель современного менеджера. Качество и работа менеджера.
5. Мотивация труда на предприятиях гостиничного сервиса.
6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т
7. Управленческая решетка ГРИД
8. Понятие и характеристика стилей руководства
9. Сущность, структура и классификация конфликтов.
10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 7. «Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме»

1. Концепции маркетинга
2. SWOT-анализ деятельности гостиничного предприятия
3. Сущность, содержание, формы и виды маркетинговых исследований
4. Сущность понятия «маркетинг-микс» гостиничного предприятия
5. Служба маркетинга гостиничного предприятия
6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.
7. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
8. Жизненный цикл гостиничной услуги..
9. Понятие и структура цены в маркетинге.
10. Стратегии ценообразования.

Дисциплина 8. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Место и роль гостиничного предприятия в экономической системе.
2. Классификация предприятий гостиничного типа. Организационно-правовые формы.
3. Формы объединений предприятий гостиничного сервиса.
4. Рынок туристских услуг, виды рынков. Спрос и предложение на рынке гостиничных услуг.
5. Характеристика производственных фондов гостиничных предприятий: понятие, структура. Особенности лизинга в туризме.
6. Амортизация как источник воспроизводства основных фондов, ее сущность, назначение и расчет.
7. Оборотные фонды гостиничного предприятия: структура, показатели эффективности использования.
8. Затраты на предприятиях СКСиТ. Доходы и расходы в гостиничном предприятии.
9. Прибыль, способы повышения прибыли на предприятиях гостиничного типа.
10. Понятие ценообразования гостиничного продукта. Себестоимость гостиничного продукта: понятие и состав.

Дисциплина 9. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Информационные технологии в гостиничной индустрии. Системы бронирования и

резервирования в гостиничной индустрии

2. Характеристики глобальных систем бронирования и резервирования в гостиничной индустрии. Система Fidelio
3. Преимущества систем автоматизации гостиниц
4. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель» и Hotel-2000
5. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл», программные продукты фирмы «Рек-Софт», система Lodging Touch
6. Особенности информационных технологий в программном обеспечении для комплексной автоматизации гостиниц.
7. Динамика и особенности развития систем автоматизации в России.
8. Особенности внутриофисной автоматизации гостиниц
9. Нормативное требование к гостиницам. Современное оборудование гостиниц информационными технологиями.
10. Использование информационных систем автоматизации в гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края.

Дисциплина 10. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма
3. Особенности международного этикета во въездном туризме.
4. Межконфессиональная этика в туризме
6. Этика и этикет в зарубежной культуре
7. Организация деловых встреч и переговоров
8. Этикет организации отдыха и быта
9. Этика и этикет, как инструменты маркетинга места (территории)
10. Общение с клиентом

Дисциплина 11. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Общие принципы правового регулирования социально-культурного сервиса. Стороны правового взаимодействия. Особенности регулирования гостиничного сервиса.
2. Международное правовое регулирование сферы гостиничных услуг. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила.
3. Законодательные акты РФ, регулирующие сферу гостиничных услуг в РФ. Их характеристика.
4. Государственные стандарты и технические регламенты. Федеральный закон «О техническом регулировании». Особенности их применения в правовом регулировании сферы гостеприимства.
5. Закон РФ «О защите прав потребителей». Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства.
6. Объединения исполнителей услуг в сфере гостиничного сервиса. Российская гостиничная ассоциация. Ее роль в правовом регулировании гостиничного сервиса.
7. Классификация гостиниц в РФ. Порядок применения.
8. Трудовое право РФ. Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства. Штатное расписание и номенклатура должностей гостиницы. Квалификационные требования к персоналу.
9. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Заказчик и исполнитель. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Виды и форма договора. Правовая характеристика договора
10. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. Гражданско-правовая и административная ответственность предпринимателей в сфере гостиничного сервиса
11. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Порядок предоставления услуг. Состав необходимой информации об услугах. Порядок доведения информации до потребителя.

Дисциплина 12. Технология и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.
2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.
3. Классификация предприятий питания.
4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.
5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.
6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.
7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
8. Организация услуг питания в гостиницах.
9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.
10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 13. Туристское страноведение

1. Страноведение в туризме как наука: объект, предмет изучения, связь с другими науками, функции и методы исследования.
2. Имидж (образ) страны: понятие, типы имиджа, факторы формирования во временном аспекте; пути формирования, влияние на развитие туризма.
3. Этнические стереотипы: понятие, примеры, влияние ЭС на развитие туризма
4. Методические основы изучения географического положения страны: понятие «географическое положение» территории; категории географического положения; план изучения и характеристики географического положения, оказывающие влияние на туризм;
5. Особенности изучения природы в туристском страноведении: план характеристики физико-географических условий, особенности изучения природы в туристском страноведении по сравнению с комплексным страноведением, основополагающую роль рельефа в страноведческой характеристике природы; примеры, поясняющие значение разнообразия рельефа страны в туризме.
6. Особенности изучения климата в туристском страноведении: системообразующая роль климата в туристском страноведении, состав климатических показателей в туристском страноведении, план характеристики климата.
7. Особенности изучения вод в туристском страноведении : объем и содержание понятий «воды Мирового океана» и «воды суши», влияние вод на условия развития туризма в стране, роль подземных минеральных вод и грязей в туристском страноведении на конкретных примерах; план изучения.
8. Методика исследования населения в туристском страноведении: основные понятия, показатели представляющие наибольший интерес для туризма, развернутый план характеристики населения.
9. Понятие «качество» населения, его составляющие и влияние на туризм.
10. Роль урбанизации в туристском страноведении.

Дисциплина 14. Туристские формальности и технологии продаж в туристской индустрии.

1. Проблемы шенгенских формальностей. Особенности оформления и получения шенгенской визы.
2. Таможенные формальности. Процедура таможенного декларирования. Таможенный досмотр.
3. Валютный контроль. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты.
4. Санитарные и эпидемиологические формальности. Регионы распространения инфекционных заболеваний.
5. Особенности перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры.
6. Особенности технологии продаж. Воронка продаж в турбизнесе.
7. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента.
8. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание. Стимулирование клиента на покупку.

9. Лояльность клиентов. Управление лояльностью клиентов. Методы оценки лояльности.
10. Управление возражениями клиента. Диагностика ложных возражений

Дисциплина 15. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 16. Статистика в социально-культурном сервисе и туризме

1. Общее понятие о статистике и краткие сведения из ее истории.
 2. Предмет статистики, его особенности.
 3. Метод статистики. Основные задачи статистики как науки.
- Виды средних величин .
4. Структурные средние величины: мода и медиана.
 5. Понятие о вариации признаков.
 6. Сезонные колебания. Индекс сезонности.
 7. Индексный метод в статистическом исследовании. Понятие и значение индексного анализа.
 8. Классификация индексов.
 9. Методика индексного анализа. Система агрегатных индексов. Их взаимосвязь.
 10. Выборочное наблюдение: понятие, основные задачи. Ошибки регистрации и ошибки репрезентативности.

2.2. Критерии выставления оценок на государственном экзамене

В критерии оценки, определяющие уровень и качество подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, его профессиональные компетенции, должны входить:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к результатам освоения ООП;
- уровень освоения выпускником материала, предусмотренного учебными программами дисциплин;
- уровень сформированности компетентностей, позволяющих решать задачи профессиональной деятельности;
- обоснованность, четкость, полнота изложения ответов;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

Критерии оценки

100-балльная шкала	4-балльная шкала (уровень освоения)	Критерии
85-100	Отлично	Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
65-84	Хорошо	Студент проявил полное знание программного материала,

		демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
45-64	Удовлетворительно	Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.
0-44	Неудовлетворительно	Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

2.3. Порядок проведения государственного экзамена

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащие два теоретических вопроса и билет с практико-ориентированной задачей, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 1 академического часа, остальные студенты отвечают в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 1 академического часа.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам. Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

После завершения устного ответа члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут. После завершения ответа обучающегося на все вопросы, председатель ГЭК и члены ГЭК делают отметки в оценочном листе. По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает оценочные листы у председателя ГЭК, всех членов ГЭК и формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене (см. выше).

3. Требования к выпускной квалификационной работе

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Коды компетенций	Название компетенции
ОК - общекультурные компетенции	
ОК-1	-способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции ;
ОК-2	-способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции ;
ОК-3	-способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности ;

Коды компетенций	Название компетенции
ОК-4	-способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности ;
ОК-5	- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
ОК-6	-способностью работать в коллективе,, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОК-7	- способностью к самоорганизации и самообразованию;
ОК-8	- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности ;
ОК-9	-способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
ОПК – общепрофессиональные компетенции	
ОПК-1	- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;
ОПК-2	-способностью организовывать работу исполнителей ;
ОПК-3	-готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность .
ПК – профессиональные компетенции	
ПК-1	-готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
ПК-2	-готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
ПК-3	-владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;
ПК-4	-готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ;
ПК-5	-способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения ;
ПК-6	-готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений ;
ПК-7	-готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем ;
ПК-8	-готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя ;

3.1. Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию

Структура ВКР и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (ВКР) состоит из:

- титульный лист;
- реферат;

- содержание;
- введение;
- основную часть (разделы, подразделы, пункты)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;
- последний лист ВКР.

Реферат представляет собой наиболее краткую и емкую форму представления научных результатов, полученных лично автором.

Реферат должен содержать:

- объект и предмет исследования или разработки;
- цель работы;
- метод исследования и описание аппаратуры;
- полученные результаты научных исследований;
- экономическую эффективность или значимость работы;
- область применения;
- рекомендации по использованию результатов НИР (степень внедрения) и предложения о развитии направления исследований по теме ВКР.

Рекомендуемый объем реферата – до 1 страницы текста. Также предоставляется реферат на иностранном языке, изучаемом обучающимся. Реферат должен содержать:

- объект и предмет исследования или разработки;
- цель работы;
- метод исследования и описание аппаратуры;
- полученные результаты научных исследований;
- экономическую эффективность или значимость работы;
- область применения;
- рекомендации по использованию результатов НИР (степень внедрения) и предложения о развитии направления исследований по теме ВКР.

Рекомендуемый объем реферата – до 1 страницы текста.

Содержание, приведенное в начале работы, дает возможность увидеть структуру исследования. Содержание включает в себя заголовки структурных частей ВКР (наименования всех глав и параграфов) с указанием номера страницы, на которой размещается начало материала соответствующей части ВКР.

Во **введении** отражаются:

- обоснование выбора темы исследования, в том числе ее актуальности, научной новизны и/или практической значимости. Раскрывается суть проблемной ситуации, аргументируется необходимость оперативного решения поставленной проблемы для соответствующей отрасли науки или практики. Определяется степень разработанности темы (с обязательным указанием концептуальности, теоретико-методологических оснований существующих подходов, лагун в изучении проблемы). В зависимости от направления подготовки, типа, особенностей поставленных в работе задач, характеристика степени разработанности темы, обзор и анализ научной литературы может представлять собой отдельную часть введения, либо отдельную главу работы. В работах историографического характера - самостоятельный предмет исследования.

Научная новизна подразумевает новый научный результат, новое решение поставленной проблемы, ожидаемое по завершении исследования. Новизна может выражаться в новом объекте или предмете исследования (он рассматривается впервые), вовлечении в научный оборот нового материала, в иной постановке известных проблем и задач, новом методе решения или в новом применении известного решения или метода, в новых результатах эксперимента, разработке оригинальных моделей и т.п. Практическая значимость исследования, в том числе теоретического, определяется возможностями прикладного использования его результатов (с указанием области применения и оценкой эффективности).

- объект и предмет исследования.

Объектом исследования является та часть реальности (процесс, явление, знание, порождающие проблемную ситуацию), которая изучается и/или преобразуется исследователем. Предмет исследования находится в рамках объекта, это те его стороны и свойства, которые непосредственно рассматриваются в данном исследовании. Предмет исследования чаще всего совпадает с определением его темы или очень близок к нему.

- цель и задачи исследования.

Целью исследования является решение поставленной научной проблемы, получение нового знания о предмете и объекте. Не рекомендуется формулировать цель как «исследование...», «изучение...», подменяя саму цель процессом ее достижения. Наряду с целью может быть сформулирована рабочая гипотеза, предположение о возможном результате исследования, которое предстоит подтвердить или опровергнуть. Задачи исследования определяются поставленной целью (гипотезой) и представляют собой конкретные последовательные этапы (пути и средства) решения проблемы.

- теоретико-методологические основания и методы исследования.

Обосновывается выбор той или иной концепции, теории, принципов, подходов, которыми руководствуется студент. Описывается терминологический аппарат исследования. Определяются и характеризуются конкретные методы решения поставленных задач, методика и техника проведения эксперимента, обработки результатов и т.п. В зависимости от типа исследования (методологическое, эмпирическое) указанные аспекты раскрываются в отдельной главе (главах) ВКР, либо выступают самостоятельным предметом изучения.

- обзор и анализ источников.

Под источниками научного исследования понимается вся совокупность непосредственно используемых в работе материалов, несущих информацию о предмете исследования. К ним могут относиться опубликованные и неопубликованные (архивные) материалы, которые содержатся в официальных документах, проектах, научной и художественной литературе, справочно-информационных, библиографических, статистических изданиях, диссертациях, текстах, рукописях, отчетах о научно-исследовательской работе и опытных разработках и т.п. Особая разновидность источников – кино- и видеофильмы, фонограммы, электронные банки и базы данных, информационно-поисковые системы в интернете (В зависимости от направления ВКР подготовки и дисциплинарного поля исследования источники могут создаваться самим исследователем в процессе работы над темой. Например, данные проведенного социологического или иного опроса; данные, полученные в результате проведения эксперимента и пр.).

В работе дается классификация и краткая характеристика каждого вида источников, указывается их доступность, освоенность и репрезентативность, проводится верификация и обосновывается выбор методов работы с каждым видом источников.

- рамки (границы) исследования.

Указываются допущения и ограничения, определяющие масштаб исследования в целом (по времени, пространству, исходным данным).

- обоснование предложенной структуры работы.

Структура (деление на разделы, главы, наличие приложений) работы должна соответствовать поставленным задачам исследования.

- апробация результатов исследования.

Указывается, на каких научных конференциях, семинарах, круглых столах докладывались результаты исследований, включенные в ВКР. При наличии публикаций, в том числе электронных, приводится их перечень с указанием объема (количества печатных листов) каждой публикации и общего их числа.

В работах прикладного типа апробация полученных результатов обязательна и должна быть подтверждена документально.

Объем введения 2–4 страницы.

Основная часть выпускной квалификационной работы состоит из нескольких логически завершенных разделов (глав), которые могут разбиваться на параграфы и пункты. Каждый из разделов (глав) посвящен решению одной из задач, сформулированных во введении, и заканчивается выводами, к которым пришел автор в результате проведенных исследований. Каждая глава является

базой для последующей. Количество глав не может быть менее двух. Названия глав должны быть предельно краткими и точно отражать их основное содержание. Название главы не может повторять название ВКР. В начале каждой главы дается общий план последующего изложения с указанием краткого содержания каждого параграфа главы. Последовательность теоретического и экспериментального разделов в основной части выпускной работы не является регламентированной и определяется типом и логикой исследования. В заключительной главе анализируются основные научные результаты, полученные лично автором в процессе исследования (в сопоставлении с результатами других авторов), приводятся разработанные им рекомендации и предложения, опыт и перспективы их практического применения.

Требования к конкретному содержанию основной части ВКР устанавливаются научным руководителем и руководителем программы. Основная часть должна содержать, как правило, три главы с соответствующими параграфами.

В основной части на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специализированной литературы по исследуемой проблеме, а также других материалов, рассматривается теоретическое состояние проблемы, а также анализируется конкретный материал по избранной теме, собранный во время работы над ВКР, дается всесторонняя характеристика объекта исследования, формулируются конкретные практические рекомендации и предложения по совершенствованию исследуемых явлений и процессов в сфере туризма и сервиса.

Разделы основной части ВКР содержат характеристику объекта исследования, подробное изложение методов, инструментария и результатов научного исследования. Количество разделов не должно быть менее 3 и более 5. Объем каждого раздела, включая выводы, должен находиться в пределах 25-30 страниц печатного текста. Все материалы, являющиеся вспомогательными для понимания хода исследования и решения научной задачи, выносятся в приложения.

Основная часть пояснительной записки должна содержать:

- обоснование выбора направления исследований, включающее анализ современного состояния проблемы исследования, сравнительную оценку существующих и возможных методов решения поставленных задач, разработку общей методики (алгоритма) проведения исследования;

- обобщение и оценку результатов исследований, включающие оценку полноты решения поставленной задачи, достоверности полученных результатов, их сравнение (в случае необходимости) с аналогичными результатами отечественных и зарубежных исследований, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований, отрицательные результаты, приводящие к необходимости прекращения дальнейших исследований

- материалы теоретических и (или) экспериментальных исследований, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, обоснование и описание используемого методического инструментария, аргументацию необходимости проведения экспериментальных работ;

- критический анализ состояния проблемы, способы решения поставленных задач, их сравнительную оценку, разработку общей методики проведения НИР, анализ и обобщение существующих результатов, патентный анализ разработки (при необходимости);

- результаты выполненных теоретических исследований, методы исследований, методы расчетов;

- оценку полноты решения поставленной задачи, оценку достоверности результатов эксперимента, их сравнение с результатами отечественных и зарубежных работ, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований;

- технико-экономический анализ проектной части работы.

Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме ВКР и полностью раскрывать решение поставленных в ней задач. Раздел должен включать не менее двух подразделов объемом 8-12 страниц каждый, посвященных изложению конкретных логически-завершенных частей проведенного исследования.

Каждый раздел должен заканчиваться выводами, представляющими краткое изложение полученных в разделе результатов исследования. Рекомендуемый объем выводов по разделу – 1,0-1,5 страницы.

Заключение должно содержать:

- краткие выводы по результатам выполненной работы;
- оценку значимости работы и перспективы продолжения исследований;
- предложения по использованию полученных результатов, включая внедрение, оценку технико–экономической эффективности внедрения.

Если определить технико–экономическую эффективность невозможно, необходимо указать народнохозяйственную, научную, социальную ценность результатов работы. Заключение не должно повторять введение. Объем заключения 1–2 страницы.

Список использованных источников должен содержать полный перечень всех источников, на которые имеются ссылки в тексте пояснительной записки, в той последовательности, в которой эти ссылки появляются. Номер источника заключают в квадратные скобки. Список использованных источников помещают в конце пояснительной записки перед приложениями. Документы в списке нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа.

В **Приложение** следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты информации по работе. Это могут быть громоздкие таблицы, диаграммы, описания методик расчета, дополнительный материал, иллюстрирующий текст основной части. Такой материал, помещенный непосредственно в тексте, может затруднить его чтение.

Задание на выполнение ВКР помещается после приложений.

После согласования окончательного варианта ВКР с руководителем, работу, аккуратно и четко распечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

Последний лист ВКР оформляется по форме, приведенной в Приложении. В папке или обложке, содержащей ВКР, не должно быть чистых листов бумаги.

3.2. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР

1. Анализ деятельности служб питания в гостиницах города Барнаула
2. Анализ дизайна интерьера гостиничных предприятий города Барнаула
3. Анализ организации работы службы питания в гостинице («Прага»)
4. Анализ системы управления персоналом в гостиничной индустрии на примере гостиницы «Русь»
5. Анализ службы приема и размещения на примере хостела «Арбуз»
6. Анализ эффективности имиджевой политики предприятия
7. Дизайн гостиничного предприятия как средство привлечения гостей (на примере придорожного комплекса «Маяк»)
8. Дополнительные услуги как элемент повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия
9. Инновации в гостиничной сфере на примере АРТ отеля «Москвич»
10. Инновационные технологии в гостиничной индустрии (на примере гостиницы «Центральная»)
11. Классификация гостиниц и других средств размещения как основа государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг (на примере ОАО «Санаторий «Россия»» город Белокуриха)
12. Конгрессные возможности загородного комплекса «Форсаж».
13. Конкурентоспособность гостиничных предприятий (на примере отеля «Улитка»)
14. Координация процесса приема клиентов на примере гостиничного комплекса «Кутузовский»
15. Культура разрешения и преобразования конфликтов на гостиничных предприятиях
16. Методы продвижения гостиничного продукта ("Форсаж»)
17. Методы управления персоналом на гостиничном предприятии
18. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице и оценка их эффективности (гостиница «Барнаул»)
19. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостеприимства (на примере гостиницы «Аэропорт»)
20. Особенности организации службы приема и размещения на предприятии индустрии гостеприимства

21. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе на примере хостела «Арбуз»
22. Отели эконом и бюджет класса в гостиничной индустрии
23. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ туристского предприятия
24. Питание в системе сервисных услуг
25. Повышение качества услуг в коллективных средствах размещения (на примере хостела «Арбуз»)
26. Проблема стандартизации услуг в малых средствах размещения (на примере гостиницы «Барнаул»)
27. Проблемы и перспективы классификации гостиниц и иных средств размещения в Алтайском крае
28. Проблемы и перспективы развития хостелов и мини-отелей
29. Проблемы развития туристско-рекреационных комплексов на территории Алтая на примере Бирюзовой Катунки
30. Проектирование и организация услуг питания в гостиничном предприятии (на примере ЗК «Форсаж»)
31. Работа служб приема и размещения в крупнейших гостиницах города Барнаула
32. Развитие туристской зоны в Республике Алтай (на примере туркомплекса «Манжерок»)
33. Развитие хостелов города Барнаула
34. Разработка рекомендаций по эффективному управлению персоналом в малых гостиничных предприятиях (на примере гостиницы «Виктория»)
35. Разработка систем подготовки кадров для гостиничной индустрии (на примере гостиницы Турист)
36. Роль маркетинговых коммуникаций в продвижении гостиничного предприятия на рынке услуг
37. Санаторно-курортное дело и возможности его развития (на примере санатория «Обь»)
38. Система бронирования в гостиничной индустрии
39. Совершенствование деятельности горнолыжного комплекса «Авальман»
40. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия (на примере гостевого дома «Мюнхгаузен»)
41. Совершенствование деятельности малых предприятий сферы туризма в современных экономических условиях (на примере конкретного предприятия).
42. Совершенствование кадровой политики гостиничного предприятия (на примере отеля «Улитка»)
43. Совершенствование маркетинга в гостиничном бизнесе
44. Совершенствование маркетинговой стратегии (на примере конкретной гостиницы).
45. Совершенствование организации и технологий предоставления анимационных услуг на гостиничном предприятии
46. Совершенствование организации и технологий предоставления анимационных услуг в гостиничном предприятии.
47. Совершенствование рекламного продукта в гостиницах г. Барнаула («Гостиница Барнаул»)
48. Совершенствование рекламного продукта на малых гостиничных предприятиях г. Барнаула (парк отель «Чайка»)
49. Совершенствование системы автоматизации процессов приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
50. Совершенствование системы продвижения услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
51. Совершенствование системы управления качеством (на примере конкретной гостиницы).
52. Совершенствование системы управления персоналом (на примере конкретного предприятия).

53. Совершенствование управления конфликтами в организации СКСиТ (на примере конкретной организации).
54. Современное состояние и перспективы развития санаторно-курортного комплекса Белокурихи (на примере ООО «Здравница»)
55. Современное состояние и проблемы национальной системы классификации гостиничных предприятий в России на примере города Барнаул
56. Современное состояние, тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства в городе Барнауле
57. Способы мотивации и стимуляции персонала на примере предприятия санаторий «Россия» г. Белокуриха
58. Стратегии развития новых технологий на предприятии СКСиТ на примере парка «Лесные дали»
59. Управление персоналом на малых гостиничных предприятиях (на примере отеля «Улитка»)
60. Франчайзинг в гостиничном бизнесе

Тематика ВКР и их руководители определяются кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

Тема выпускной квалификационной работы выбирается студентом самостоятельно исходя из личных научных и практических интересов, склонностей и способностей в рамках научной деятельности выпускающей кафедры. При определении тематики учитываются конкретные задачи в данной профессиональной области подготовки. Общий перечень тем ВКР ежегодно обновляется с учетом развития науки техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы, а также с учетом мнения работодателей и утверждения новых профессиональных стандартов, соответствующих профилю ОП.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) закрепляется руководитель ВКР из числа работников Университета и при необходимости консультант (консультанты).

Перечень тем ВКР и руководители ВКР утверждается распоряжением руководителя Института географии и доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

После выбора темы каждому выпускнику необходимо написать заявление на имя заведующего выпускающей кафедры.

3.3 Порядок выполнения и представления в ГЭК выпускной квалификационной работы

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколько обучающимся, выполняющими ВКР совместно) распоряжением руководителя Института географии закрепляется руководитель ВКР из числа преподавателей кафедры и при необходимости консультант (консультанты).

Руководитель ВКР несет полную ответственность за научную самостоятельность и достоверность результатов проведенного исследования.

В ходе выполнения обучающимся ВКР руководитель консультирует его по всем вопросам подготовки ВКР, рассматривает и корректирует план работы над ВКР, дает рекомендации по списку литературы, указывает обучающемуся на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить. Обучающийся периодически информирует руководителя о ходе подготовки ВКР и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

Подготовленная к защите ВКР предоставляется выпускником руководителю, не позднее, чем за 20 дней до защиты в электронном варианте для проверки через систему «Антиплагиат.Вуз» на объем заимствования.

Минимальные требования к оригинальности ВКР при рассмотрении допуска работы к защите – 60%.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР должна быть в обязательном порядке переработана обучающимся (ранее утвержденная тема ВКР сохраняется) и представлена к повторной проверке на плагиат не позднее, чем за 7 рабочих дней до защиты ВКР.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР после повторной проверки обучающийся не допускается к защите ВКР.

Подготовленная к защите ВКР представляется выпускником руководителю, не позднее, чем за 20 дней до защиты.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет в ГЭК письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР, в котором всесторонне характеризует качество ВКР, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на имеющиеся отмеченные ранее недостатки, не устраненные выпускником. В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет в организацию отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР. При этом руководитель не выставляет оценку ВКР, а только рекомендует ее к защите в ГЭК.

На защиту дополнительно могут быть представлены другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность работы (рецензия (при наличии), справка о внедрении результатов ВКР, печатные статьи, макеты и т.п.).

Рецензирование выпускных квалификационных работ по программам бакалавриата является необязательным.

Для проведения рецензирования ВКР указанная работа направляется одному или нескольким рецензентам, которые определяются заведующим выпускающей кафедры из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо Университета. Рецензент проводит анализ ВКР и представляет в ГЭК письменную рецензию на указанную работу.

Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (при наличии) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Полностью законченная и оформленная в надлежащем порядке ВКР (с титульным листом, подписанным выпускником и руководителем ВКР, и последним листом ВКР, отзывом и рецензией (при наличии)) передаются в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР. После согласования окончательного варианта ВКР с руководителем, работу, аккуратно и четко распечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

3.4. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Основанием для допуска обучающегося к защите ВКР является наличие подготовленной в соответствии с установленными программой ГИА требованиями выпускной квалификационной работы и положительными результатами предзащиты.

ВКР может быть не допущена к защите, если содержание и результаты работы не соответствуют поставленным задачам и теме ВКР.

Решение вопроса о допуске ВКР к защите подтверждается подписями руководителя и заведующего кафедрой на титульном листе ВКР.

Подготовленная к защите ВКР представляется выпускником руководителю, не позднее, чем за 20 дней до защиты.

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК, на защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (до 15 минут), чтение отзыва и рецензии (при наличии), вопросы членов комиссии, ответы обучающегося на вопросы членов ГЭК.

В докладе должны найти отражение;

- цель и задачи исследования;
- актуальность и практическая ценность;
- основная идея работы и наиболее важные выводы с кратким обоснованием.

Основными задачами ГЭК являются определение уровня теоретической и практической профессиональной подготовки выпускника и формирование экспертной оценки сформированности освоенных им компетенций, а также принятие решения о возможности выдачи ему диплома о соответствующей квалификации.

Для защиты ВКР на кафедре РГТиРМ сдаются следующий пакет документов:

- оформленная ВКР:

- отзыв научного руководителя;
- электронный вариант работы.

На защиту дополнительно могут быть представлены другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность работы (рецензия, справка о внедрении результатов ВКР, печатные статьи, макеты и т.п.).

Рецензирование выпускных квалификационных работ по программам бакалавриата является необязательным. Отсутствие рецензии на бакалаврскую работу не является причиной отказа в допуске обучающегося к защите ВКР.

Для проведения рецензирования ВКР указанная работа направляется одному или нескольким рецензентам, которые определяются заведующим выпускающей кафедры из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо Университета. Рецензент проводит анализ ВКР и представляет в ГЭК письменную рецензию на указанную работу.

Защита ВКР проводится в установленное графиком учебного процесса время на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

При защите используются демонстрационные материалы в форме слайдов, отпечатанных раздаточных материалов и т. д.

По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель, члены ГЭК, присутствующие. При этом члены ГЭК делают отметки в оценочном листе.

После ответов обучающегося на вопросы руководитель ВКР зачитывает отзыв, в котором излагаются особенности данной работы, отношение обучающегося к своим обязанностям.

По результатам защиты выпускной квалификационной работы член ГЭК заполняет оценочный лист на каждого защищающегося студента, итоговая оценка обсуждается комиссией коллегиально во главе с Председателем ГЭК.

Решение ГЭК об итогах защиты принимается простым большинством открытым голосованием присутствующих на заседании членов ГЭК. При равном числе голосов «за» и «против» голос председателя является решающим.

3.5 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС) на основе выполнения и защиты квалификационной работы

Критерии оценки

<i>Отлично</i>	75-100	Студент самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент твёрдо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций. Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
<i>Хорошо</i>	50-74	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции. Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает неприципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
<i>Удовлетворительно</i>	25-49	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение. Студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при

		изложении ответа на вопросы.
<i>Неудовлетворительно</i>	<25	Студент не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)

4. Методические рекомендации для выпускников для подготовки к ГИА

4.1. Подготовка к государственному экзамену

Государственный экзамен носит комплексный характер, охватывает широкий спектр фундаментальных и прикладных вопросов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и ориентирован на выявление целостной системы общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных и др. компетенций в предметной области.

В процессе подготовки вопросов по любому модулю дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. Во-первых, в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. Во-вторых, обозначить базовые понятия и определения. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из представленного списка.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее – предэкзаменационная консультация).

Сроки консультаций определяются заведующим выпускающей кафедрой по согласованию с руководителем Института географии в соответствии с графиком учебного процесса.

4.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Дисциплина 1. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.
5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 2. Технологии гостиничной деятельности.

1. Технология организации деятельности службы бронирования в гостинице.
2. Технология организации деятельности службы приема и размещения в гостинице.
3. Правила приема и регистрации граждан Российской Федерации и иностранных граждан в гостинице.
4. Технология организации службы безопасности гостиницы
5. Порядок организации работы по предоставлению основных и дополнительных гостиничных услуг
6. Технология организации административной службы в гостинице.
7. Особенности и технология предоставления услуг питания в гостинице.

8. Технология организации деятельности хозяйственной службы гостиницы
9. Технология работы инженерно – технической службы в гостинице
10. Технология предоставления анимационных услуг в гостиничном предприятии

Дисциплина 3. Организация гостиничного дела.

1. Основные понятия гостиничного дела. Гостиница, отель, номерной фонд, основные и вспомогательные гостиничные службы
2. Международная классификация гостиничных предприятий. Основные параметры классификации
3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта как основной показатель предоставляемых гостиничных услуг
4. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению, по месту расположения, по вместимости. Дополнительные параметры классификации гостиничных предприятий
5. Организация управления гостиничным предприятием. Основные структурные подразделения гостиничного предприятия
6. Характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Гостиничные службы, обеспечивающие предоставление данных услуг.
7. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: хостелы, кемпинги.
8. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: таймшер, размещение на круизных судах
9. Организация поэтапного обслуживания гостей в современном гостиничном предприятии
10. Понятие номерного фонда гостиничного предприятия. Классификация гостиничных номеров.

Дисциплина 4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии.

11. Стандартизация, сертификация и лицензирование в гостиничном сервисе: сущность, цели, задачи.
12. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг гостиничных предприятий. Нормативные документы в области стандартизации, используемые в гостиничном хозяйстве.
13. Характеристика и назначение национальных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.
14. Сущность обязательной и добровольной сертификации гостиничных услуг в РФ. Основные этапы проведения сертификации гостиничных услуг в РФ.
15. Характеристика схем сертификации гостиничных услуг (в соответствии с ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»).
16. Правила проведения процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.
17. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.
18. Категории номеров средств размещения в РФ (на основании Приказа МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.) Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.
19. Сущность и характеристика профессиональных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.
20. Сущность и порядок проведения лицензирования в гостеприимстве.

Дисциплина 5. Проектирование гостиничной деятельности.

8. Нормативно-техническая документация, используемая при проектировании гостиничных комплексов
9. Основные виды гостиничных и рекреационных комплексов
10. Особенности проектирования гостиничных и туристско-рекреационных комплексов в зависимости от их функциональной принадлежности
11. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий
12. Проектирование внутреннего пространства гостиничных предприятий различной функциональной принадлежности
13. Понятие конструктивного модуля при проектировании гостиничных комплексов
14. Проектирование важнейших функциональных помещений гостиничного комплекса
8. Структура жилого номера гостиничного предприятия, виды проектов
9. Проектирование группы жилых помещений гостиничного предприятия
10. Проектирование внешнего функционального пространства гостиничного предприятия
11. Учет требований противопожарной безопасности при проектировании гостиничной деятельности

Дисциплина 6. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Функции и принципы менеджмента на предприятии индустрии гостиничного сервиса.
2. Понятие и виды организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере гостиничного сервиса.
4. Модель современного менеджера. Качество и работа менеджера.
5. Мотивация труда на предприятиях гостиничного сервиса.
6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т
7. Управленческая решетка ГРИД
8. Понятие и характеристика стилей руководства
9. Сущность, структура и классификация конфликтов.
10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 7. «Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме»

1. Концепции маркетинга
2. СВОТ-анализ деятельности гостиничного предприятия
3. Сущность, содержание, формы и виды маркетинговых исследований
4. Сущность понятия «маркетинг-микс» гостиничного предприятия
5. Служба маркетинга гостиничного предприятия
6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.
7. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
8. Жизненный цикл гостиничной услуги..
9. Понятие и структура цены в маркетинге.
10. Стратегии ценообразования.

Дисциплина 8. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Место и роль гостиничного предприятия в экономической системе.
2. Классификация предприятий гостиничного типа. Организационно-правовые формы.
3. Формы объединений предприятий гостиничного сервиса.
4. Рынок туристских услуг, виды рынков. Спрос и предложение на рынке гостиничных услуг.
5. Характеристика производственных фондов гостиничных предприятий: понятие, структура. Особенности лизинга в туризме.
6. Амортизация как источник воспроизводства основных фондов, ее сущность, назначение и расчет.

7. Оборотные фонды гостиничного предприятия: структура, показатели эффективности использования.
8. Затраты на предприятиях СКСиТ. Доходы и расходы в гостиничном предприятии.
9. Прибыль, способы повышения прибыли на предприятиях гостиничного типа.
10. Понятие ценообразования гостиничного продукта. Себестоимость гостиничного продукта: понятие и состав.

Дисциплина 9. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

11. Информационные технологии в гостиничной индустрии. Системы бронирования и резервирования в гостиничной индустрии
12. Характеристики глобальных систем бронирования и резервирования в гостиничной индустрии. Система Fidelio
13. Преимущества систем автоматизации гостиниц
14. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель» и Hotel-2000
15. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл», программные продукты фирмы «Рек-Софт», система Lodging Touch
16. Особенности информационных технологий в программном обеспечении для комплексной автоматизации гостиниц.
17. Динамика и особенности развития систем автоматизации в России.
18. Особенности внутриофисной автоматизации гостиниц
19. Нормативное требование к гостиницам. Современное оборудование гостиниц информационными технологиями.
20. Использование информационных систем автоматизации в гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края.

Дисциплина 10. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма
3. Особенности международного этикета во въездном туризме.
4. Межконфессиональная этика в туризме
6. Этика и этикет в зарубежной культуре
7. Организация деловых встреч и переговоров
8. Этикет организации отдыха и быта
9. Этика и этикет, как инструменты маркетинга места (территории)
10. Общение с клиентом

Дисциплина 11. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Общие принципы правового регулирования социально-культурного сервиса. Стороны правового взаимодействия. Особенности регулирования гостиничного сервиса.
2. Международное правовое регулирование сферы гостиничных услуг. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила.
3. Законодательные акты РФ, регулирующие сферу гостиничных услуг в РФ. Их характеристика.
4. Государственные стандарты и технические регламенты. Федеральный закон «О техническом регулировании». Особенности их применения в правовом регулировании сферы гостеприимства.
5. Закон РФ «О защите прав потребителей». Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства.
6. Объединения исполнителей услуг в сфере гостиничного сервиса. Российская гостиничная ассоциация. Ее роль в правовом регулировании гостиничного сервиса.
7. Классификация гостиниц в РФ. Порядок применения.

8. Трудовое право РФ. Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства. Штатное расписание и номенклатура должностей гостиницы. Квалификационные требования к персоналу.

9. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Заказчик и исполнитель. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Виды и форма договора. Правовая характеристика договора

10. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. Гражданско-правовая и административная ответственность предпринимателей в сфере гостиничного сервиса

11. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Порядок предоставления услуг. Состав необходимой информации об услугах. Порядок доведения информации до потребителя.

Дисциплина 12. Технология и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.

2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.

3. Классификация предприятий питания.

4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.

5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.

6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.

7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.

8. Организация услуг питания в гостиницах.

9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.

10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 13. Туристское страноведение

1. Страноведение в туризме как наука: объект, предмет изучения, связь с другими науками, функции и методы исследования.

2. Имидж (образ) страны: понятие, типы имиджа, факторы формирования во временном аспекте; пути формирования, влияние на развитие туризма.

3. Этнические стереотипы: понятие, примеры, влияние ЭС на развитие туризма

4. Методические основы изучения географического положения страны: понятие «географическое положение» территории; категории географического положения; план изучения и характеристики географического положения, оказывающие влияние на туризм;

5. Особенности изучения природы в туристском страноведении: план характеристики физико-географических условий, особенности изучения природы в туристском страноведении по сравнению с комплексным страноведением, основополагающую роль рельефа в страноведческой характеристике природы; примеры, поясняющие значение разнообразия рельефа страны в туризме.

6. Особенности изучения климата в туристском страноведении: системообразующая роль климата в туристском страноведении, состав климатических показателей в туристском страноведении, план характеристики климата.

7. Особенности изучения вод в туристском страноведении : объем и содержание понятий «воды Мирового океана» и «воды суши», влияние вод на условия развития туризма в стране, роль подземных минеральных вод и грязей в туристском страноведении на конкретных примерах; план изучения.

8. Методика исследования населения в туристском страноведении: основные понятия, показатели представляющие наибольший интерес для туризма, развернутый план характеристики населения.

9. Понятие «качество» населения, его составляющие и влияние на туризм.

10. Роль урбанизации в туристском страноведении.

Дисциплина 14. Туристские формальности и технологии продаж в туристской индустрии.

1. Проблемы шенгенских формальностей. Особенности оформления и получения шенгенской визы.

2. Таможенные формальности. Процедура таможенного декларирования. Таможенный

досмотр.

3. Валютный контроль. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты.
4. Санитарные и эпидемиологические формальности. Регионы распространения инфекционных заболеваний.
5. Особенности перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры.
6. Особенности технологии продаж. Воронка продаж в турбизнесе.
7. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента.
8. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание. Стимулирование клиента на покупку.
9. Лояльность клиентов. Управление лояльностью клиентов. Методы оценки лояльности.
10. Управление возражениями клиента. Диагностика ложных возражений

Дисциплина 15. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 16. Статистика в социально-культурном сервисе и туризме

1. Общее понятие о статистике и краткие сведения из ее истории.
2. Предмет статистики, его особенности.
3. Метод статистики. Основные задачи статистики как науки.
- Виды средних величин .
4. Структурные средние величины: мода и медиана.
5. Понятие о вариации признаков.
6. Сезонные колебания. Индекс сезонности.
7. Индексный метод в статистическом исследовании. Понятие и значение индексного анализа.
8. Классификация индексов.
9. Методика индексного анализа. Система агрегатных индексов. Их взаимосвязь.
10. Выборочное наблюдение: понятие, основные задачи. Ошибки регистрации и ошибки репрезентативности.

4.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

Дисциплина 1. Сервисная деятельность.

Основная литература

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

Дополнительная литература:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольц. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

Дисциплина 2. Технологии гостиничной деятельности.

1. Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова Экономика и организация гостиничного хозяйства: учебник. М. : Финансы и статистика, 2007

2. Медлик С. Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учебник (ЭБС «Университетская библиотека online») Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

Дополнительная литература

1. Вакуленко Р. Я., Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием: Учебное пособие (ЭБС «Университетская библиотека online») Логос, 2008

2. Сергеева Ю. С. Гостиничный бизнес. Конспект лекций: Учебное пособие (ЭБС «Университетская библиотека online») Приор-издат, 2009 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

Дисциплина 3. Организация гостиничного дела.

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела. Учебник для прикладного бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272>

Дополнительная литература

1.Медлик С. , Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учебник (ЭБС «Университетская библиотека online») Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

Дисциплина 4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии.

В.М. Червяков, А.О. Пилягина, П.А. Галкин Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444677>

В.И. Волхонов, Е.И. Шклярова Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие М. : Альтаир-МГАВТ, 2011 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430004>

Дополнительная литература

Метрология, стандартизация и сертификация учебное пособие В.И. Волхонов, Е.И. Шклярова М. Альтаир-МГАВТ 2011 246 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430004>

Метрология, стандартизация и сертификация учебное пособие В.М. Червяков, А.О. Пилягина, П.А. Галкин ФГБОУ ВПО «ТГТУ» 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444677>

Дисциплина 5. Проектирование гостиничной деятельности.

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела. Учебник для прикладного бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272>

Дополнительная литература

1. Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова Экономика и организация гостиничного хозяйства: учебник М. : Финансы и статистика, 2007

Дисциплина 6. Менеджмент в социально-культурном сервисе.

Основная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. :

Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. <https://biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-430028>

Дополнительная литература:

1. Одинцов, А. А. Основы менеджмента : учеб. пособие для вузов / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 210 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04814-8. <https://biblio-online.ru/book/osnovy-menedzhmenta-437847>

Дисциплина 7. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме

1. Беляев В.И. Маркетинговые исследования: сбор данных и производство знаний: учебник Барнаул: [Азбука], 2012

2. Голубков Е. П. МАРКЕТИНГ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ: ПРАКТИЧЕСКИЙ КУРС. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2019 <https://biblio-online.ru/book/4A466F89-7ABF-4428-8F95-DA7FE11EBA7E>

Дополнительная литература

1. Синяева И.М., Жильцова О.Н. МАРКЕТИНГ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата: Гриф УМО ВО М.:Издательство Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/43F94F6D-751E-4C5A-83FB-2DC15CD1AAFE>

Дисциплина 8. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

1. Организация предпринимательской деятельности: Учебник / Д.И. Валигурский. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 520 с.: 60x84 1/16. (переплет) ISBN 978-5-91131-750-8, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/327941>

Дополнительная литература:

1. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие / Скобкин С. С. - М.: Магистр, ИНФРА-М Издательский Дом, 2017. - 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/858241>

Дисциплина 9. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 402 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01695-6. <https://www.biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-400301>

Дополнительная литература:

Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. для вузов/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова.- [2-е изд., стер.].- М. : Академия, 2004.- 240с.- (Высшее профессиональное образование) ISBN 5-7695-1831-6. <https://www.biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-400301>

Дисциплина 10. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: учебник М.: Проспект, 2009

Ермакова Ж., Тетерятник О., Холодилина Ю. Профессиональная этика и этикет: Учебники и учебные пособия для ВУЗов ОГУ, 2013 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=259114

Дополнительная литература

Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет: Учебники и учебные пособия для ВУЗов НГТУ, 2012 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228860

Дисциплина 11. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе и туризме.

Основная литература:

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 165

с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. <https://biblionline.ru/book/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-437487>

Дополнительная литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части I, II, III. - М.: ИНФРА-М, 2003. - 512 с.: 60x88 1/16. - (Библиотека кодексов; Вып. 21(41)). (о) ISBN 5-16-001633-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/67982>

Дисциплина 12. Технология и организация деятельности предприятия питания.

Основная литература:

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 416 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93452>. — Загл. с экрана.

дополнительная литература:

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.И. Главчева, Е.И. Коваленко - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2011. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778217669.html>

Дисциплина 13. Туристское страноведение

1. Н.Н. Праздникова, А.А. Бондарович, А.В. Кротов Туристское страноведение. Часть 1. Методика турстрановедческих исследований: Предназначено для студентов географического факультета, обучающихся по программе бакалавриата 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело». Барнаул : АлтГУ, 2018г. URI: <http://elibrary.asu.ru/handle/asu/6320>

Дополнительная литература

1. Гладкий Ю. Н., Сухоруков В. Д. Экономическая и социальная география зарубежных стран: учебник М.: Академия, 2009
2. Дмитриевский Ю.Д. Страноведение и география международного туризма: Спб., 1997
3. Сапожникова Е. Н. Страноведение: теория и методика туристского изучения стран: учеб. пособие для вузов Академия, 2004

Дисциплина 14. Туристские формальности и технологии продаж в туристской индустрии

Основная литература:

1. Т. В. Виноградова, Н. Д. Загорин, Р. Ю. Тубелис Технология продаж услуг туристской индустрии: учеб. для вузов М.: Академия, 2010

2. Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс (ЭБС «Университетская библиотека online») Евразийский открытый институт, 2011

3. Веткин, В.А. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-методическое пособие/ В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина : учебно-методическое пособие Москва : Финансы и статистика, 2013 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=217485>

Дополнительная литература

1. Бгатов А.П., Бойко Т.В., Зубрева М.В. Туристские формальности: учеб. пособие для вузов М.: Академия, 2007

2. Н. С. Морозова, М. А. Морозов Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. для вузов М.: Академия, 2009

3. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие (ЭБС "Лань") М.: Финансы и статистика, 2012

4. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме: Финансы и статистика, 2004

Дисциплина 15. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие

ЭБС «Университетская библиотека online», 2009 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920>

2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник ЭБС «Университетская библиотека online», 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

3. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата ЭБС «Юрайт», 2018 www.biblio-online.ru/book/BD5114E9-F2FB-43E2-B338-604566FE7BFE.

Дополнительная литература

1. Восколович, Нина Александрович Маркетинг туристских услуг: учеб. для вузов -е изд., перераб. и доп.. - М. : ЮНИТИ-[ДАНА], 2009

2. Кузнецов, П.А. Современные технологии коммерческой рекламы : практическое пособие ЭБС «Университетская библиотека online», <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=345403>

3. Исмаев, Д.К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебно-практическое пособие ЭБС «Университетская библиотека online», 2005 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63589>

4.4. Подготовка к защите ВКР

4.4.1. Предзащита ВКР.

До официальной защиты в целях предварительной проверки качества ВКР, соответствия требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, выпускающей кафедрой может проводиться предварительное рассмотрение ВКР. Целью проведения предзащиты является оказание помощи обучающемуся в исправлении выявленных ошибок, выяснении спорных моментов, устранении недостатков оформления и т.п. Проведение предзащиты направлено на то, чтобы обучающийся почувствовал уверенность в своей правоте, состоятельность как специалиста, убедился в достаточности собственных знаний и сил для успешной защиты ВКР.

Для проведения предзащиты создаются проблемно-тематические группы из двух-трех специалистов вуза, по научному профилю которых выполнена ВКР.

Дата предзащиты назначается заведующим кафедрой по согласованию с научными руководителями выпускников.

Для повторного предварительного рассмотрения ВКР, получившей отрицательное заключение членов проблемно-тематической группы, может быть созвано внеочередное заседание кафедры.

На предзащите обучающийся должен кратко изложить основные положения ВКР и достигнутые результаты, аргументированно ответить на вопросы. Проблемно-тематическая группа проводит предварительную экспертизу ВКР на предмет ее соответствия предъявляемым требованиям с учетом необходимости внесения композиционных либо редакционно-стилистических, технических, грамматических доработок и прочих поправок.

Итогом предварительного рассмотрения должно стать заключение о готовности студента к официальной защите. Заключение удостоверяется подписью заведующего кафедрой на титульном листе ВКР в отведенном месте.

4.4.2. Подготовка доклада.

Процедура защиты ВКР включает доклад студента по теме выпускной квалификационной работы, на который отводится до 15 минут.

Обучающийся-выпускник под руководством научного руководителя разрабатывает доклад к защите и его краткие тезисы для возможной публикации в открытой печати.

В докладе должны применяться научные термины. Доклад может быть составлен в двух вариантах:

1. Изложение основного содержания каждой главы ВКР. При этом главное внимание должно быть уделено выводам и рекомендациям, разработанным выпускником.

2. Изложение главных проблем проведенного исследования. Этот вариант более трудный, но он предпочтительный, так как акцентирует внимание на узловых моментах проделанной работы.

При разработке доклада целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к докладу. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГЭК, представление темы дипломного проекта. Должно быть проведено обоснование актуальности выбранной темы ВКР, сформулирована основная цель

исследования и перечень необходимых для ее решения задач. В докладе следует кратко описать методику изучения проблемы, дать характеристику организации, на примере которой она выполнялась.

В докладе должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа, включая описание структуры, функций и ключевых результатов деятельности организации. В тезисах доклада целесообразно показать перечень «слабых мест» на производстве, наметить пути реформирования системы управления изучаемыми процессами, сформулировать основные рекомендации по проблеме и дать перечень практических мероприятий по развитию производства.

Желательно обосновать количественную оценку расчетных параметров, привести некоторые формулы и условные обозначения, дать характеристики основных терминов и описать экономический или социальный эффект от внедрения разработанных мероприятий на производстве.

По согласованию с научным руководителем дипломник может расширить или сузить предлагаемый набор вопросов, индивидуально расставить акценты на предзащите или защите дипломного проекта.

Студент должен излагать основное содержание ВКР свободно, с отрывом от письменного текста.

Текст доклада должен быть максимально приближен к тексту ВКР, поэтому основу выступления составляют Введение и Заключение, которые используются в выступлении практически полностью.

В докладе должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование при выступлении данных, не имеющих в ВКР, недопустимо.

Примерный регламент доклада на защите ВКР

№ п/п	Разделы доклада	≈ время, мин.
1.	Тема ВКР	0,5
2.	Цель работы, объект, предмет и задачи	0,5
3.	Актуальность исследуемой проблемы	1,5
4.	Краткая характеристика степени разработанности проблемы	1,5
5.	Краткое изложение содержания ВКР	6,0
6.	Основные результаты, полученные в ходе работы	2,5
7.	Рекомендации по направлениям решения исследуемой проблемы и практическому использованию результатов исследования	2,5
	Общее время доклада:	15

Доклад следует начинать с обоснования актуальности темы исследования, его целей и задач, методов исследования.

Основная часть доклада должна содержать: краткую характеристику объекта и предмета исследования, результаты проведенного обучающимся анализа, выявленные проблемы, обоснованные предложения по совершенствованию исследуемой системы и направления, методы, средства реализации этих предложений.

В заключение приводятся выводы по результатам ВКР.

4.4.3. Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) ВКР с помощью пакета Microsoft PowerPoint

По теме ВКР подготавливается презентация (слайды) в программе PowerPoint, раскрывающая основное содержание и тему исследования.

Для презентации 15 минутного доклада разрабатывать не более 10-12 слайдов. В это число входят три обязательных текстовых слайда:

- титульный слайд с названием темы и фамилией автора(ов) и руководителя ВКР;
- слайд с указанием цели и задач;
- слайд по итоговым выводам по ВКР.

Остальные слайды должны схематично раскрывать содержание ВКР, включать минимальный объем поясняющего текста и в наглядной форме представлять основные положения работы. Не допускается использование только текстовых слайдов, за исключением трех выше названных.

Состав и содержание слайдов презентации должны демонстрировать глубину проработки и понимания выбранной темы ВКР, а также навыки владения современными информационными технологиями.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

При разработке оформления можно использовать дизайн шаблонов. Не следует злоупотреблять эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами.

Для составления текста слайдов целесообразно в каждом разделе (главе, параграфе) работы выделить 2-3 проблемы и продумать порядок их наиболее наглядного – через таблицу, схему, график, маркированный список - представления.

Следует избегать перенасыщения слайдов неструктурированным («сплошным») текстом. На слайде максимально допускается 8-10 текстовых строк. Желательно их структурировать: представить в виде маркированного списка, таблиц, блок-схем и др. Следует также избегать другой крайности: увлечения многообразием изобразительных возможностей. Выбирая варианты цветового оформления слайдов, варианты шрифтов, рисунков и др., следует помнить, что главная задача презентации – представить содержание ВКР. Дизайн слайда должен помогать такому представлению, а не становиться самоцелью.

Избираемый шрифт должен быть удобочитаемым на настенном экране. Для заголовков оптимальным является размер шрифта 44-48 пункта, для основного текста – 28-32. Для презентаций ВКР нецелесообразно использовать анимацию, поскольку она требует очень точного расчета времени доклада. Исходя из этих же соображений, целесообразна ручная, а не автоматическая смена слайдов.

В презентации рекомендуется использовать следующие виды диаграмм:

- *процент*, когда необходимо сравнить данные как процентные доли от целого (секторная, круговая диаграмма);
- *доли*, если надо сравнить или ранжировать данные (горизонтальные или вертикальные гистограммы);
- *время*, если необходимо показать изменения за период времени (линейные графики);
- *частота*, если необходимо показать количество предметов в увязке с различными числовыми диапазонами или характеристиками (линейные графики);
- *корреляции*, если необходимо показать взаимосвязь между переменными (линейный график и точечная диаграмма).

В слайдах используются следующие типы заголовков:

- *название предмета*, когда нет необходимости передавать конкретное послание, а нужно только представить информацию;
- *тематический заголовок*, для того, чтобы сообщить членам ГЭК о том, какая информация будет извлечена из представленных данных;
- *заголовок-утверждение*, когда надо изложить вывод, сделанный докладчиком на основании изложенных выше данных.

При оформлении фона слайдов следует избегать темных тонов.

Шаблон оформления слайдов желательно подбирать в соответствии с темой работы и не перегружать дополнительными элементами художественного, но мало информативного характера.

Эффективная подача презентации достигается за счет выполнения четырех общепринятых этапов: планирования, подготовки, практики и презентации. Планирование – определение основных моментов доклада на основе анализа аудитории. Подготовка – формулировка доклада, подготовка структуры и времени показа презентации. Практика – просмотр презентации, репетиция и получение отзывов; пробуждение интереса у аудитории и приобретение уверенности в презентации. Презентация – абсолютное владение данной темой, максимальное привлечение внимания аудитории и донесение до нее важности сообщения.

Обучающийся обязательно должен располагать полным текстом своего доклада.

Необходимо провести репетицию презентации в присутствии зрителей и слушателей, замечания которых следует учесть при подготовке окончательного варианта презентации.

Заведующий кафедрой рекреационной географии Туризма и регионального маркетинга		/Редькин А.Г	28.04.2020
Председатель методической комиссии		/Козырева Ю.В.	28.04.2020
Руководитель ОПОП		/Редькин А.Г	28.04.2020
Согласовано: Руководитель института географии		/Дунец А.Н.	28.04.2020
Представитель работодателей Генеральный директор АО «Гостиница Барнаул»		/Воронов С.Д	29.04.2020



Заведующему кафедрой

(название кафедры)
обучающегося(ихся)

(Ф.И.О)
группа (ы) _____
Направление подготовки,

код, наименование

заявление.

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы _____

Руководитель ВКР _____
(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Подпись обучающегося(ихся) _____

Подпись руководителя ВКР _____

«_____» _____ 20__ г.

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

« ___ » _____ Г.

(подпись выпускника)

(Ф.И.О.)

РЕЦЕНЗИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Наименование темы ВКР: _____

Автор (обучающийся) _____

Институт _____

Кафедра _____

Направление подготовки _____

Профиль (магистерская программа, специализация) _____

Рецензент _____
(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Оценка выпускной квалификационной работы

№ п/п	Показатели	Оценки				
		5	4	3	2	*
1.	Актуальность тематики работы					
2.	Степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи					
3.	Уровень и корректность использования в работе методов исследований, математического моделирования, расчетов					
4.	Степень комплексности работы, применение в ней знаний и необходимых компетенций					
5.	Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения					
6.	Применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе					
7.	Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов)					
8.	Объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту					
9.	Обоснованность и доказательность выводов работы					
10.	Оригинальность и новизна полученных результатов, научно-исследовательских или производственно-технологических решений					

* не оценивается (трудно оценить)

Отмеченные достоинства _____

Отмеченные недостатки _____

Заключение _____

« ____ » _____ 20__ г.

Рецензент _____ / _____ /
подпись / ФИО

МП

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Алтайский государственный университет»

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации

43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование направления)

Разработчики:

к.г.н., доцент Праздникова Н.Н. _____

к.г.н., доцент Пуричи В.В. _____

Согласовано: Представитель организации-
работодателя генеральный директор ОАО
«Гостиница «Барнаул», председатель совета
директоров гостиниц Барнаула
Воронов Сергей Данилович _____



1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

Заключительный этап формирования компетенций, направлен на закрепление ряда полученных в процессе обучения знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Компетенции	Показатели	Оценочное средство
ОК-1: способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;	Знать: роль науки в современном мире, значение науки в развитии культуры, место науки в туристской деятельности; Уметь: использовать новейшие достижения науки в профессиональной деятельности, применять на практике научные достижения при решении проблем развития профессиональной деятельности; Владеть: современной научной методологией навыками использования результатов культурологических исследований в практической профессиональной деятельности.	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОК-2: -способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;	Знать: - историю развития общества, закономерности формирования гражданской позиции и анализ этапов исторического развития Уметь: - анализировать закономерности исторического развития общества и формировать гражданскую позицию; Владеть: - первоначальными практическими навыками анализа основных этапов и закономерностей исторического развития общества для формирования гражданской позиции.	Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ОК-3: -способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;	Знать: теоретическую основу экономических знаний; - социально-экономическую природу услуги и классификацию услуг; - особенности функционирования рынка услуг; основные субъекты рынка услуг; - формы и методы государственного регулирования сферы услуг, перспективы ее развития в условиях глобальной экономики; Уметь: - применять современные подходы для характеристики эпох в развитии человеческого общества и его экономических систем; - систематизировать различные подходы к пониманию сущности сферы услуг и ее структуры; - проводить сравнительный анализ различных подходов к классификации услуг; - использовать методы анализа для	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК

	<p>выявления состояния и основных тенденций развития сферы услуг, национального и мирового рынка услуг;</p> <p>Владеть: категориальным аппаратом экономики сферы услуг, ее специфики, государственным и рыночным механизмом, методами анализа сферы услуг, ее структуры и динамики;</p>	
<p>ОК – 4: способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>Знать: перечень основных нормативных, правовых документов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;</p> <p>Уметь: ориентироваться в системе нормативных и правовых актов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками применения нормативных, правовых документов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОК – 5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знать: особенности выстраивания коммуникативного процесса;</p> <p>Уметь: использовать речевые формы профессиональной коммуникации;</p> <p>Владеть: навыками применения в процессе работы над ВКР и при защите;</p>	<p>При защите ВКР показывает знание иноязычной лексики/ терминов/ понятий и правильно использует их в речи.</p>
<p>ОК – 6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать: особенности поведения и работы в коллективе;</p> <p>Уметь: вести себя в соответствии с требованиями коллектива и требований должностных инструкций;</p> <p>Владеть: навыками работы в коллективе, толерантному восприятию различий.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знать: особенности самоорганизации и самообразования;</p> <p>Уметь: искать и использовать в своей деятельности актуальную информацию;</p> <p>Владеть: навыками восприятия и обучения новым информационным материалам.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОК-8: - способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ценности физической культуры и спорта; значение физической культуры в жизнедеятельности человека; - факторы, определяющие здоровье человека, понятие здорового образа жизни и его составляющие. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - придерживаться здорового образа жизни; - самостоятельно поддерживать и развивать основные физические качества в процессе занятий физическими упражнениями; <p>Владеть:</p>	<p>Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

	<p>- методами самостоятельного выбора вида спорта или системы физических упражнений для укрепления здоровья;</p> <p>- средствами и методами воспитания физических (быстрота, сила выносливость, гибкость и ловкость) и волевых (целеустремленность, инициативность, решительность, самостоятельность) качеств, необходимых для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>	
<p>ОК-9: -способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p>	<p>Знать: основные природные и техноферные опасности, их свойства и характеристики, характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь: организовать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристической индустрии, оказывать медицинскую помощь.</p> <p>Владеть: законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно - терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды</p>	<p>Выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ОПК – 1</p> <p>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по</p>	<p>Знать: информационно-коммуникационные технологии, используемые в работе с научно-технической информацией;</p> <p>Уметь: определять необходимую научно-техническую информацию;</p> <p>Владеть: применения информационно-коммуникационных технологий при работе с научно-технической информацией.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

объекту гостиничного продукта		
ОПК – 2: способностью организовывать работу исполнителей	<p>Знать: методические основы процесса разработки и реализации управленческих решений;</p> <p>Уметь: применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками организации контроля над исполнением управленческих решений и оценки эффективности их реализации.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
ОПК-3: готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<p>Знать: положения национальной системы; внедрения и соблюдения стандартов; факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг; измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг;</p> <p>Уметь: применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;</p> <p>Владеть: навыками анализа и обобщения полученной информации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
ПК –1: готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы профессиональных информационно-коммуникационных технологий, готовность применения их в гостиничной деятельности и в новых формах обслуживания потребителей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> применять профессиональные знания в области информационно-коммуникационных технологии и методы исследовательской деятельности в гостиничном хозяйстве; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий; 	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
ПК –2: -готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с	<p>Знать: современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, теоретические основы гостиничной деятельности.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

<p>требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>Уметь: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания организовать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; Владеть: навыками применения современных технологий обслуживания.</p>	
<p>ПК –3: владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;</p>	<p>Знать: Основные законы экономики на базовом, среднем и продвинутом уровне Уметь: Использовать основы экономических знаний в профессиональной деятельности на базовом уровне Владеть: Способностью использовать основы экономических знаний в профессиональной деятельности на базовом уровне</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ПК –4 -готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</p>	<p>Знать: - специфику экономических отношений в социально-культурной сфере; - организационно-экономические основы предпринимательства в СКСиТ; - основы методологии развития социальной инфраструктуры; - основные принципы государственного управления СКСиТ. Уметь: - анализировать основные проблемы развития предприятий социально-культурной сферы; - проводить анализ состояния, выявлять тенденции и рассчитать прогноз развития туристического рынка на уровне страны и на уровне региона; - использовать методы анализа для выявления состояния и основных тенденций развития СКСиТ, национального и мирового туристического рынка; - проводить расчет и анализировать основные показатели результатов деятельности предприятий СКСиТ. Владеть: - методами анализа состояния, выявления тенденций и прогнозирования туристического рынка на уровне страны и на уровне региона; - современными подходами к организации и управлению предпринимательской деятельности в туризме; - разработками мероприятий по эффективному использованию материальных, трудовых, финансовых, информационных ресурсов в туристической деятельности; - методикой сбора, обработки и представления информации для анализа и улучшения деятельности в СКСиТ в соответствии с требованиями рынка.</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

	- способен выполнять работы по теоретической разработке отдельных тем по экономике туристической организации и провести исследование на практическом примере любой организации социально-культурного сервиса и туризма.	
ПК –5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения ;	Знать: об основных типах анимационных туристских маршрутов и организации выставок. - об основных принципах анимационной и выставочной туристской деятельности. Уметь: Определять возможности и перспективы развития анимационного и выставочного дела региона Составлять анимационную программу и программу выставки конкретного учреждения. Проектировать сценарий анимационных программ туркомплекса Владеть: - Планирования деятельности анимационной службы - Разработки широкого спектра мероприятий рекреационной анимации.	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ПК –6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений ;	Знать: . - исторические предпосылки развития сервиса, современные виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теорию организации обслуживания; - методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности; Уметь: - провести исследование сервиса как составная часть экономики, государства, общества, культуры; - оценить взаимоотношения в сервисном взаимодействии как «контактной зоне» и улучшить технологии в обслуживании; Владеть: ; - терминологией и основными понятиями сервисной деятельности, подходами к классификации сервиса в основе научного анализа; - методами исследования сервисной деятельности как составная часть экономики, государства, общества, культуры; - подходом к исследованию взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности и предложению разрешения конфликтных ситуаций;	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК
ПК –7: готовностью применять современные технологии	Знать: - профессиональные информационно-коммуникационные технологии на основе информационной и библиографической	Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа,

<p>гостиничной деятельности в работе с потребителем ;</p>	<p>культуры с учетом основных требований информационной безопасности готовностью к применению их в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии и методы исследовательской деятельности в гостиничной деятельности; - применять профессиональные знания в области информационно-коммуникационных технологии в гостиничной деятельности и готовностью к применению их в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к продвижению и реализации гостиничного продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий и новых форм обслуживания потребителей; 	<p>доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>
<p>ПК –8: готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя ;</p>	<p>Знать: сущность и характеристику дополнительных гостиничных услуг; характеристики и специфические особенности дополнительных гостиничных услуг, их виды; требования к дополнительным услугам гостиничного предприятия; технологические процессы, технологию организации обслуживания потребителей в средстве размещения; методы выявления предпочтений потребителей.</p> <p>Уметь: использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности; организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; определять организационную систему управления и структуру гостиниц для организации и предоставления дополнительных услуг; анализировать и выявлять качество дополнительных услуг, определять соответствие основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия требованиям потребителя.</p> <p>Владеть: навыками использования технологических процессов организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; навыками использования законодательных и подзаконных актов РФ в области гостиничного хозяйства в процессе</p>	<p>Вопросы к Государственному экзамену, выпускная квалификационная работа, доклад на защите ВКР, вопросы членов ГЭК</p>

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание ответа на государственном экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота ответов на вопросы, уровень теоретических знаний; 2. Уровень профессиональных умений и навыков; 3. Правильность и последовательность изложения ответа;	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо	4. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК 5. Изложение ответа грамотным профессиональным языком	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные теоретические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно		Студентом дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий.
Неудовлетворительно		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение теоретических заданий не выполнено.

Оценивание выпускной квалификационной работы

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Теоретическая и практическая значимость работы, ее новизна 2. Самостоятельное выполнение работы	ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала, характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; ВКР оценена на «отлично» руководителем и/или рецензентом
Хорошо	3. Уровень подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач 4. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций	ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала; характеризуется в целом последовательным изложением материала; выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; при защите обучающийся в целом показывает знания в определенной области, умеет опираться на данные своего исследования, вносит свои рекомендации; во время доклада, обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы ВКР оценена положительно руководителем и/или рецензентом
Удовлетворительно	5. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК	ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором; в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные утверждения; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов определенной области, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы
Неудовлетворительно		ВКР не носит исследовательского характера, не содержит практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях АлтГУ; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в отзывах руководителя и/или рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки

3. Перечень контрольных вопросов используемых на государственном экзамене и перечень примерных тем ВКР.

Дисциплина 1. Сервисная деятельность.

1. Формы коммуникаций в сервисной деятельности.
2. Сущность и содержание понятия услуги, отличие услуги от товара.
3. Современные способы обслуживания населения.
4. Исторические предпосылки становления и развития сервисной деятельности в России.

5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
6. Влияние социально-экономических факторов на потребительское поведение населения.
7. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
8. Понятие «контактной зоне в сервисе», требования к работникам «контактной зоны».
9. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, исходы конфликтов способы разрешения конфликтов.
10. Анализ сервиса в бюджетных средствах размещения для молодежи

Дисциплина 2. Технологии гостиничной деятельности.

1. Технология организации деятельности службы бронирования в гостинице.
2. Технология организации деятельности службы приема и размещения в гостинице.
3. Правила приема и регистрации граждан Российской Федерации и иностранных граждан в гостинице.
4. Технология организации службы безопасности гостиницы
5. Порядок организации работы по предоставлению основных и дополнительных гостиничных услуг
6. Технология организации административной службы в гостинице.
7. Особенности и технология предоставления услуг питания в гостинице.
8. Технология организации деятельности хозяйственной службы гостиницы
9. Технология работы инженерно – технической службы в гостинице
10. Технология предоставления анимационных услуг в гостиничном предприятии

Дисциплина 3. Организация гостиничного дела.

1. Основные понятия гостиничного дела. Гостиница, отель, номерной фонд, основные и вспомогательные гостиничные службы
2. Международная классификация гостиничных предприятий. Основные параметры классификации
3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта как основной показатель предоставляемых гостиничных услуг
4. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению, по месту расположения, по вместимости. Дополнительные параметры классификации гостиничных предприятий
5. Организация управлением гостиничным предприятием. Основные структурные подразделения гостиничного предприятия
6. Характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Гостиничные службы, обеспечивающие предоставление данных услуг.
7. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: хостелы, кемпинги.
8. Организация деятельности особых средств размещения на современном гостиничном рынке: таймшер, размещение на круизных судах
9. Организация поэтапного обслуживания гостей в современном гостиничном предприятии
10. Понятие номерного фонда гостиничного предприятия. Классификация гостиничных номеров.

Дисциплина 4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии.

21. Стандартизация, сертификация и лицензирование в гостиничном сервисе: сущность, цели, задачи.
22. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг гостиничных предприятий. Нормативные документы в области стандартизации, используемые в гостиничном хозяйстве.
23. Характеристика и назначение национальных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.
24. Сущность обязательной и добровольной сертификации гостиничных услуг в РФ.

Основные этапы проведения сертификации гостиничных услуг в РФ.

25. Характеристика схем сертификации гостиничных услуг (в соответствии с ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»).

26. Правила проведения процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.

27. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий в соответствии с Приказом МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.

28. Категории номеров средств размещения в РФ (на основании Приказа МинКультуры № 1215 от 11.07.2014 г.) Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.

29. Сущность и характеристика профессиональных стандартов РФ в сфере предоставления гостиничных услуг.

30. Сущность и порядок проведения лицензирования в гостеприимстве.

Дисциплина 5. Проектирование гостиничной деятельности.

15. Нормативно-техническая документация, используемая при проектировании гостиничных комплексов

16. Основные виды гостиничных и рекреационных комплексов

17. Особенности проектирования гостиничных и туристско-рекреационных комплексов в зависимости от их функциональной принадлежности

18. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий

19. Проектирование внутреннего пространства гостиничных предприятий различной функциональной принадлежности

20. Понятие конструктивного модуля при проектировании гостиничных комплексов

21. Проектирование важнейших функциональных помещений гостиничного комплекса

9. Структура жилого номера гостиничного предприятия, виды проектов

10. Проектирование группы жилых помещений гостиничного предприятия

11. Проектирование внешнего функционального пространства гостиничного предприятия

12. Учет требований противопожарной безопасности при проектировании гостиничной деятельности

Дисциплина 6. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Функции и принципы менеджмента на предприятии индустрии гостиничного сервиса.

2. Понятие и виды организационной структуры гостиничного предприятия.

3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере гостиничного сервиса.

4. Модель современного менеджера. Качество и работа менеджера.

5. Мотивация труда на предприятиях гостиничного сервиса.

6. Основные этапы развития менеджмента в СКС и Т

7. Управленческая решетка ГРИД

8. Понятие и характеристика стилей руководства

9. Сущность, структура и классификация конфликтов.

10. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Дисциплина 7. «Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме»

1. Концепции маркетинга

2. SWOT-анализ деятельности гостиничного предприятия

3. Сущность, содержание, формы и виды маркетинговых исследований

4. Сущность понятия «маркетинг-микс» гостиничного предприятия

5. Служба маркетинга гостиничного предприятия

6. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций. Цели и функции рекламы.

7. Рекламная деятельность гостиничного предприятия

8. Жизненный цикл гостиничной услуги..

9. Понятие и структура цены в маркетинге.

10. Стратегии ценообразования.

Дисциплина 8. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Место и роль гостиничного предприятия в экономической системе.
2. Классификация предприятий гостиничного типа. Организационно-правовые формы.
3. Формы объединений предприятий гостиничного сервиса.
4. Рынок туристских услуг, виды рынков. Спрос и предложение на рынке гостиничных услуг.
5. Характеристика производственных фондов гостиничных предприятий: понятие, структура. Особенности лизинга в туризме.
6. Амортизация как источник воспроизводства основных фондов, ее сущность, назначение и расчет.
7. Оборотные фонды гостиничного предприятия: структура, показатели эффективности использования.
8. Затраты на предприятиях СКСиТ. Доходы и расходы в гостиничном предприятии.
9. Прибыль, способы повышения прибыли на предприятиях гостиничного типа.
10. Понятие ценообразования гостиничного продукта. Себестоимость гостиничного продукта: понятие и состав.

Дисциплина 9. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

21. Информационные технологии в гостиничной индустрии. Системы бронирования и резервирования в гостиничной индустрии
22. Характеристики глобальных систем бронирования и резервирования в гостиничной индустрии. Система Fidelio
23. Преимущества систем автоматизации гостиниц
24. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель» и Hotel-2000
25. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл», программные продукты фирмы «Рек-Софт», система Lodging Touch
26. Особенности информационных технологий в программном обеспечении для комплексной автоматизации гостиниц.
27. Динамика и особенности развития систем автоматизации в России.
28. Особенности внутриофисной автоматизации гостиниц
29. Нормативное требование к гостиницам. Современное оборудование гостиниц информационными технологиями.
30. Использование информационных систем автоматизации в гостинично-ресторанном комплексе Алтайского края.

Дисциплина 10. Профессиональная этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Профессиональная этика: сущность, определения, функции
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма
3. Особенности международного этикета во въездном туризме.
4. Межконфессиональная этика в туризме
6. Этика и этикет в зарубежной культуре
7. Организация деловых встреч и переговоров
8. Этикет организации отдыха и быта
9. Этика и этикет, как инструменты маркетинга места (территории)
10. Общение с клиентом

Дисциплина 11. Правовое регулирование в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Общие принципы правового регулирования социально-культурного сервиса. Стороны правового взаимодействия. Особенности регулирования гостиничного сервиса.
2. Международное правовое регулирование сферы гостиничных услуг. Международная

гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила.

3. Законодательные акты РФ, регулирующие сферу гостиничных услуг в РФ. Их характеристика.

4. Государственные стандарты и технические регламенты. Федеральный закон «О техническом регулировании». Особенности их применения в правовом регулировании сферы гостеприимства.

5. Закон РФ «О защите прав потребителей». Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства.

6. Объединения исполнителей услуг в сфере гостиничного сервиса. Российская гостиничная ассоциация. Ее роль в правовом регулировании гостиничного сервиса.

7. Классификация гостиниц в РФ. Порядок применения.

8. Трудовое право РФ. Его роль в правовом регулировании сферы гостеприимства. Штатное расписание и номенклатура должностей гостиницы. Квалификационные требования к персоналу.

9. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Заказчик и исполнитель. Договор о предоставлении гостиничных услуг. Виды и форма договора. Правовая характеристика договора

10. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. Гражданско-правовая и административная ответственность предпринимателей в сфере гостиничного сервиса

11. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Порядок предоставления услуг. Состав необходимой информации об услугах. Порядок доведения информации до потребителя.

Дисциплина 12. Технология и организация деятельности предприятия питания.

1. Современные тенденции развития предприятий питания.

2. Работа предприятий общественного питания по франчайзингу.

3. Классификация предприятий питания.

4. Особенности организации работы предприятий питания по системе НАССР.

5. Состав и характеристика торговых помещений предприятий питания.

6. Состав и характеристика производственных помещений предприятий питания.

7. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания.

8. Организация услуг питания в гостиницах.

9. Особенности организации обслуживания на различных видах предприятий питания.

10. Лечебное и диетическое питание в санаториях и гостиницах.

Дисциплина 13. Туристское страноведение

1. Страноведение в туризме как наука: объект, предмет изучения, связь с другими науками, функции и методы исследования.

2. Имидж (образ) страны: понятие, типы имиджа, факторы формирования во временном аспекте; пути формирования, влияние на развитие туризма.

3. Этнические стереотипы: понятие, примеры, влияние ЭС на развитие туризма

4. Методические основы изучения географического положения страны: понятие «географическое положение» территории; категории географического положения; план изучения и характеристики географического положения, оказывающие влияние на туризм;

5. Особенности изучения природы в туристском страноведении: план характеристики физико-географических условий, особенности изучения природы в туристском страноведении по сравнению с комплексным страноведением, основополагающую роль рельефа в страноведческой характеристике природы; примеры, поясняющие значение разнообразия рельефа страны в туризме.

6. Особенности изучения климата в туристском страноведении: системообразующая роль климата в туристском страноведении, состав климатических показателей в туристском страноведении, план характеристики климата.

7. Особенности изучения вод в туристском страноведении : объем и содержание понятий «воды Мирового океана» и «воды суши», влияние вод на условия развития туризма в стране, роль подземных минеральных вод и грязей в туристском страноведении на конкретных примерах; план изучения.

8. Методика исследования населения в туристском страноведении: основные понятия, показатели представляющие наибольший интерес для туризма, развернутый план характеристики

населения.

9. Понятие «качество» населения, его составляющие и влияние на туризм.
10. Роль урбанизации в туристском страноведении.

Дисциплина 14. Туристские формальности и технологии продаж в туристской индустрии.

1. Проблемы шенгенских формальностей. Особенности оформления и получения шенгенской визы.
2. Таможенные формальности. Процедура таможенного декларирования. Таможенный досмотр.
3. Валютный контроль. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты.
4. Санитарные и эпидемиологические формальности. Регионы распространения инфекционных заболеваний.
5. Особенности перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры.
6. Особенности технологии продаж. Воронка продаж в турбизнесе.
7. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента.
8. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание. Стимулирование клиента на покупку.
9. Лояльность клиентов. Управление лояльностью клиентов. Методы оценки лояльности.
10. Управление возражениями клиента. Диагностика ложных возражений

Дисциплина 15. Реклама и связи с общественностью в социально-культурном сервисе и туризме

1. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
2. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
3. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
4. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
5. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
6. Реклама как метод управления людьми.
7. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
8. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.
10. PR-кампании. Оценка эффективности PR-деятельности

Дисциплина 16. Статистика в социально-культурном сервисе и туризме

1. Общее понятие о статистике и краткие сведения из ее истории.
2. Предмет статистики, его особенности.
3. Метод статистики. Основные задачи статистики как науки.
- Виды средних величин .
4. Структурные средние величины: мода и медиана.
5. Понятие о вариации признаков.
6. Сезонные колебания. Индекс сезонности.
7. Индексный метод в статистическом исследовании. Понятие и значение индексного анализа.
8. Классификация индексов.
9. Методика индексного анализа. Система агрегатных индексов. Их взаимосвязь.
10. Выборочное наблюдение: понятие, основные задачи. Ошибки регистрации и ошибки репрезентативности.

3.2. Перечень примерных тем ВКР:

1. Анализ деятельности служб питания в гостиницах города Барнаула
2. Анализ дизайна интерьера гостиничных предприятий города Барнаула
3. Анализ организации работы службы питания в гостинице («Прага»)

4. Анализ системы управления персоналом в гостиничной индустрии на примере гостиницы «Русь»
5. Анализ службы приема и размещения на примере хостела «Арбуз»
6. Анализ эффективности имиджевой политики предприятия
7. Дизайн гостиничного предприятия как средство привлечения гостей (на примере придорожного комплекса «Маяк»)
8. Дополнительные услуги как элемент повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия
9. Инновации в гостиничной сфере на примере АРТ отеля «Москвич»
10. Инновационные технологии в гостиничной индустрии (на примере гостиницы «Центральная»)
11. Классификация гостиниц и других средств размещения как основа государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг (на примере ОАО «Санаторий «Россия»» город Белокуриха)
12. Конгрессные возможности загородного комплекса «Форсаж».
13. Конкурентоспособность гостиничных предприятий (на примере отеля «Улитка»)
14. Координация процесса приема клиентов на примере гостиничного комплекса «Кутузовский»
15. Культура разрешения и преобразования конфликтов на гостиничных предприятиях
16. Методы продвижения гостиничного продукта ("Форсаж»)
17. Методы управления персоналом на гостиничном предприятии
18. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице и оценка их эффективности (гостиница «Барнаул»)
19. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостеприимства (на примере гостиницы «Аэропорт»)
20. Особенности организации службы приема и размещения на предприятии индустрии гостеприимства
21. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе на примере хостела «Арбуз»
22. Отели эконом и бюджет класса в гостиничной индустрии
23. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ туристского предприятия
24. Питание в системе сервисных услуг
25. Повышение качества услуг в коллективных средствах размещения (на примере хостела «Арбуз»)
26. Проблема стандартизации услуг в малых средствах размещения (на примере гостиницы «Барнаул»)
27. Проблемы и перспективы классификации гостиниц и иных средств размещения в Алтайском крае
28. Проблемы и перспективы развития хостелов и мини-отелей
29. Проблемы развития туристско-рекреационных комплексов на территории Алтая на примере Бирюзовой Катунь
30. Проектирование и организация услуг питания в гостиничном предприятии (на примере ЗК «Форсаж»)
31. Работа служб приема и размещения в крупнейших гостиницах города Барнаула
32. Развитие туристской зоны в Республике Алтай (на примере туркомплекса «Манжерок»)
33. Развитие хостелов города Барнаула
34. Разработка рекомендаций по эффективному управлению персоналом в малых гостиничных предприятиях (на примере гостиницы «Виктория»)
35. Разработка систем подготовки кадров для гостиничной индустрии (на примере гостиницы Турист)
36. Роль маркетинговых коммуникаций в продвижении гостиничного предприятия на рынке услуг
37. Санаторно-курортное дело и возможности его развития (на примере санатория «Обь»)
38. Система бронирования в гостиничной индустрии
39. Совершенствование деятельности горнолыжного комплекса «Авальман»
40. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия (на примере гостевого дома «Мюнхгаузен»)

41. Совершенствование деятельности малых предприятий сферы туризма в современных экономических условиях (на примере конкретного предприятия).
42. Совершенствование кадровой политики гостиничного предприятия (на примере отеля «Улитка»)
43. Совершенствование маркетинга в гостиничном бизнесе
44. Совершенствование маркетинговой стратегии (на примере конкретной гостиницы).
45. Совершенствование организации и технологий предоставления анимационных услуг на гостиничном предприятии
46. Совершенствование организации и технологий предоставления анимационных услуг в гостиничном предприятии.
47. Совершенствование рекламного продукта в гостиницах г.Барнаула («Гостиница Барнаул»)
48. Совершенствование рекламного продукта на малых гостиничных предприятиях г. Барнаула (парк отель «Чайка»)
49. Совершенствование системы автоматизации процессов приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
50. Совершенствование системы продвижения услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
51. Совершенствование системы управления качеством (на примере конкретной гостиницы).
52. Совершенствование системы управления персоналом (на примере конкретного предприятия).
53. Совершенствование управления конфликтами в организации СКСиТ (на примере конкретной организации).
54. Современное состояние и перспективы развития санаторно-курортного комплекса Белокурихи (на примере ООО «Здравница»)
55. Современное состояние и проблемы национальной системы классификации гостиничных предприятий в России на примере города Барнаул
56. Современное состояние, тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства в городе Барнауле
57. Способы мотивации и стимуляции персонала на примере предприятия санаторий «Россия» г. Белокуриха
58. Стратегии развития новых технологий на предприятии СКСиТ на примере парка «Лесные дали»
59. Управление персоналом на малых гостиничных предприятиях (на примере отеля «Улитка»)
60. Франчайзинг в гостиничном бизнесе

3.3 Практические задания к государственному экзамену:

1. Клиенты гостиницы «А» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

2. В отеле Великобритании гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

3. Какие услуги гостиница должна оказывать без дополнительной оплаты в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

4. Без предварительного бронирования прибыл гость из Республики Казахстан. При регистрации выяснилось, что у него отсутствует миграционная карта. Гость утверждает, что в месте пересечения границы бланки для заполнения выданы не были. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия по регистрации, постановке гостя на миграционный учет.

5. Подготовить пример дополнительных услуг, которые еще отсутствуют на рынке гостиничных услуг г. Барнаула, но имели бы большую популярность среди гостей, и приносили бы существенный доход в статью доп. услуг гостиниц. (Несколько примеров)

6. Приведите примеры гостиничных услуг по следующим типам: а) имитация - услуги, новые для данной гостиницы, но не для рынка; б) видоизмененные – обновленные уже существующие услуги; в) подлинные новинки. Примеры, актуальные для рынка гостиничных услуг г. Барнаула.

7. Рассмотреть и сравнить программы лояльностей, постоянных гостей гостиницы г. Барнаула, и гостиницы г. Москвы (г. Санкт – Петербурга), по следующим характеристикам: название программы, основные положения, условия участия, сроки действия, степень новизны, актуальности и эффективности, по Вашему мнению. Предложить свою программу лояльности, которая бы являлась эффективным инструментом продвижения и продаж гостиничных услуг (для уже существующей гостиницы г. Барнаула).

8. Разработать основные положения программы обслуживания для VIP – гостя, включая этапы процесса приема, размещения и выписки данного клиента.

9. Каким образом осуществляется сбор отзывов гостей в процессе/после проживания в гостинице? Разработайте анкету для гостя, которая бы максимально отражала оценку всех сторон качественного/некачественного обслуживания.

10. Гость при выселении отметил имеющиеся недостатки в обслуживании Вашей гостиницы. Алгоритм принятия жалобы, Ваши действия как сотрудника службы приема и размещения.

11. На основе приведенных ниже нормативных документов определите основные требования, которые предъявляются к дополнительным услугам (бизнес-услуги, фитнес- услуги в гостинице):

а. - ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования

б. - ГОСТ Р 56644-2015 Фитнес-услуги

12. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров. 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами, определите подразделения гостиницы, предоставляющие дополнительные гостиничные услуги.

13. Предложите перечень дополнительных услуг для гостиницы, характеристики которой даны ниже: Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Залесском - древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид - живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Гостиница работает круглогодично. Клиенты - деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. В гостинице можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

14. Проанализировав нормативную базу в области гостеприимства, представьте перечень дополнительных гостиничных услуг в соответствии с классификационными требованиями, предъявляемыми к гостиницам категории «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд» в рамках российского законодательства.

15. В процессе организации гостиничной деятельности в собственной гостинице Вам требуется получить определённую категорию. Опишите Ваши действия, и степень Вашего участия, как руководителя в процессе классификация средства размещения.

16. Ситуация в ресторане. В ресторан приходит семейная пара с маленьким ребенком, который начинает шалить: кидать на пол столовые приборы, сдергивать скатерть, громко кричать. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала.

3.4 Примерные вопросы членов ГЭК

1. Выделить основной фактор конкурентных преимуществ малого отеля.
2. Какие способы используются для снижения влияния сезонности на заполнение отеля.
3. Классификация средств размещения Российской Федерации
4. Особенности анимационного сервиса в гостиничном комплексе.
5. Региональные особенности развития сервиса, туризма, гостиничного дела
6. Современные подходы к организации системы безопасности отеля.

7. Современные требования к персоналу гостиницы при ее классификации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащие три вопроса, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 1 академического часа, остальные студенты отвечают в порядке очередности, причем на подготовку каждому очередному обучающемуся также выделяется не менее 1 академического часа.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам. Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

После завершения устного ответа члены государственной экзаменационной комиссии, с разрешения председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут. После завершения ответа обучающегося на все вопросы, председатель ГЭК и члены ГЭК делают отметки в оценочном листе. По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает оценочные листы у председателя ГЭК, всех членов ГЭК и формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене.

Оценочное средство	100-балльная шкала	4-балльная шкала (уровень освоения)	Критерии
Государственный экзамен	85-100	Отлично	Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
	65-84	Хорошо	Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
	45-64	Удовлетворительно	Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.
	0-44	Неудовлетворительно	Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Результаты государственного экзамена, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК, на защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (до 15 минут), чтение отзыва и рецензии (при наличии), вопросы членов комиссии, ответы обучающегося на вопросы членов ГЭК. Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на защите ВКР.

Оценочное средство	100-балльная шкала	4-балльная шкала	Оценочное средство
Выпускная квалификационная работа (ВКР)	75-100	Отлично	Студент самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент твёрдо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций. Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
	50-74	Хорошо	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции. Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
	25-49	Удовлетворительно	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение. Студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.
	<25	Неудовлетворительно	Студент не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)