

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборгская Ирина Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.10.2023 17:19:37
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

Протокол заседания

Ученого совета от 29.06.2021 г. № 16

С изменениями и дополнениями от:

27.10.2021 г. Протокол Ученого совета № 4



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

**Б.3.01. ПОДГОТОВКА К ПРОЦЕДУРЕ ЗАЩИТЫ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Направление подготовки:

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

ТУРИЗМ И ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Квалификация выпускника: **бакалавр**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) по образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата направленности (профиля) «Туризм и индустрия гостеприимства» направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», устанавливает процедуру организации и проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, завершающих освоение имеющей государственную аккредитацию образовательной программы.

1.2. Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

1.3. Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515;

- приказ Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (до 1 сентября 2022 года);

– приказ Министерства образования и науки РФ от 29.06.2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

– профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н (до 1 марта 2022 года);

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015г., регистрационный №37395);

– устав ФГБОУ ВО «ПВГУС».

1.3. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе высшего образования.

1.4. Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

1.5. Не допускается взимание платы с обучающихся за прохождение государственной итоговой аттестации.

1.6. Программа государственной итоговой аттестации, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

1.7. Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

1.8. Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

1.9. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в

суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в университет документ, подтверждающий причину его отсутствия.

1.10. Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно", отчисляются из университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

1.11. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в университет на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по образовательной программе.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением организации ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ЕЕ ОБЪЕМ

В соответствии с образовательной программой направленности (профиля) «Туризм и индустрия гостеприимства» в процедуру государственной итоговой аттестации входит:

- выполнение и защита выпускной квалификационной работы (вид ВКР – дипломная работа).

№	Форма ГИА	Объем ГИА		Компетенции, оцениваемые в ходе ГИА
		з.е.	час	
БЗ.01	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	9	324	УК -1-10 ОПК- 1-8 ПК -1-5

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

Защита выпускной квалификационной работы проходит в устной форме в виде публичной защиты.

Государственные аттестационные испытания могут проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Защита ВКР, с применением ДОТ проходит в устной форме в виде публичной защиты.

Особенности проведения государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий определяются локальным нормативным актом университета.

При проведении государственных аттестационных испытаний с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий организация обеспечивает идентификацию личности обучающихся и контроль соблюдения требований, установленных указанными локальными нормативными актами.

3. ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы направленности (профиля) «Туризм и индустрия гостеприимства» соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- организационно-управленческий;
- сервисный.

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

04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме).

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

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

- туристские и экскурсионные услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- туристские организации и организации туристской индустрии,
- туристские регионы и территории,
- гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания;
- технологии обслуживания потребителей, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности,
- первичные трудовые коллективы организаций индустрии туризма и гостеприимства.

Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
04. Культура и искусство(в сфере экскурсионной деятельности)	организационно-управленческий	организационное обеспечение оказания экскурсионных туристских услуг; разработка туристского и экскурсионного продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики; построение эффективной системы продвижения туристского продукта

33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)	Организационно-управленческий	сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России, а также информации необходимой для организации и управления туристской деятельностью; управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов; организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности туристского предприятия, департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	сервисный	обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов; обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий туризма и индустрии гостеприимства; обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий; обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания

Итоговые результаты освоения образовательной программы соответствуют требованиям следующих профессиональных стандартов:

– профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н (до 1 марта 2022 года);

– профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015г., регистрационный №37395).

Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации – 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
04.005 Экскурсовод (гид)	ОТФ С. Проведение экскурсионных программ, уровень квалификации -6	С/01.6. Разработка экскурсий С/02.6. Проведение экскурсий

Результаты освоения образовательной программы определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В набор требуемых результатов освоения образовательной программы включаются все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем типам задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа.

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими универсальными компетенциями, интегрированными под требования цифровой экономики:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1. Осуществляет поиск информации (в том числе с использованием цифровых технологий), необходимой для решения поставленных задач ИУК-1.2. Выполняет анализ, систематизацию и обобщение информации для решения поставленных задач, в том числе с использованием цифровых средств ИУК-1.3. Проводит оценку событий, процессов, результатов деятельности
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Демонстрирует знание правовых норм и методологических основ принятия организационно-управленческих и предпринимательских решений ИУК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся экономических ресурсов и ограничений для решения задач цифровой экономики ИУК – 2.3. Перестраивает сложившиеся способы решения задач, выдвигает альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов, в том числе с использованием цифровых средств
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты

Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК 4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами ИУК 4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях ИУК 4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Демонстрирует знание историко-культурного развития человека и человечества, основные закономерности взаимодействия человека и общества, основы межкультурного взаимодействия УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп в контексте мировой истории культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Демонстрирует знание основ здорового образа жизни, здоровьесберегающих технологий, физической культуры ИУК-7.2. Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования ИУК 7.3 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, регулярно занимаясь физическими упражнениями.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных ситуаций	ИУК 8.1. Предпринимает необходимые действия по обеспечению безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов ИУК-8.2. Обеспечивает безопасные условия труда на рабочем месте, в том числе с помощью средств защиты

	конфликтов	
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИУК-9.1. Демонстрирует знания базовых принципов функционирования экономики, экономического развития и управления человеческими ресурсами ИУК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИУК-10.1. Демонстрирует знания основ правовых норм противодействия коррупционному поведению ИУК-10.2. Использует законодательные и другие нормативные правовые акты, обеспечивающие борьбу с коррупцией, в различных областях жизнедеятельности; соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции

В соответствии с ФГОС ВО выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями, интегрированными под требования индустрии:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в туризме и индустрии гостеприимства ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы туризма и гостеприимства
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка,	ИОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИОПК-4.2. Применять результаты исследования рынка для

	организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	организации продаж и продвижения сервисных продуктов
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций избранной сферы профессиональной деятельности ИОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения ИОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности ИОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных Технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИОПК-8.1. Понимает роль цифровой культуры в информационном обществе и профессиональной деятельности; знает современные информационные технологии и программные средства, возможности их использования профессиональной деятельности ИОПК-8.2. Применяет современные информационные технологии и программные средства при решении задач профессиональной деятельности

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**, сформированными на основе профессиональных

стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, путем отбора соответствующих обобщенных трудовых функций:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-1. Способен к разработке и проведению экскурсионных программ и программ туристских маршрутов для экскурсионных групп и индивидуальных туристов	ИПК-1.1 Составляет экскурсионные программы, маршруты; осуществляет отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии; комплекует «портфель экскурсовода»; оформляет экскурсионную документацию ИПК-1.2. Обеспечивает проведение экскурсий, безопасность экскурсантов во время экскурсий, возвращения экскурсантов
ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризм и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности
ПК-3. Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства	ИПК-3.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций туристского и гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам ИПК-3.2. Соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников ИПК-3.3. Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик потребителей на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.3. Организует работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования
ПК-5. Способен к разработке и формированию туристского продукта, к продвижению и реализации услуг	ИПК-5.1. Осуществляет поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов (информации по туризму, географии, истории, архитектуре, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.) ИПК-5.2. Проводит мониторинг реализации туристских продуктов и гостиничных услуг ИПК-5.3 Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта; оформляет туристскую документацию; соблюдает регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-5.4. Осуществляет работы по продвижению и реализации туристского продукта; рекламирует и продает услуги гостям по прибытию и во время их пребывания в гостиничном комплексе; осуществляет заказ дополнительных услуг

4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

4.1. Требования к теме выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы, содержащей результаты решения задачи либо анализа проблемы, имеющей значение для соответствующей области профессиональной деятельности.

Тематика выпускных квалификационных работ направлена на решение профессиональных задач. При выполнении выпускной квалификационной работы обучающиеся должны показать, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способность самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать полученную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Требования к структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы, требования к подготовке пояснительной записки выпускной квалификационной работы и особенности организации процесса выполнения дипломной работы изложены в учебно-методическом пособии по написанию выпускной квалификационной работы для обучающихся направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатывается на основе следующих требований:

- соответствие требованиям к знаниям и умениям реализованных в образовательной программе профессиональных стандартов;
- соответствие выбранным областям, объектам, видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа;
- ежегодное обновление тем выполняемых выпускных квалификационных работ должно составлять не менее 30 процентов (обновление считается путем сравнения тем по приказу о назначении руководителей и закреплении тем выпускных квалификационных работ с аналогичным приказом прошлого года);
- количество тем выпускных квалификационных работ должно не менее чем на 30 процентов превышать количество выпускников каждого выпуска данного календарного года.
- количество тем, выполняемых по заявкам предприятий, должно составлять не менее 80 процентов.

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся, университет утверждает и доводит до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

На основании письменного заявления обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) им закрепляется тема ВКР. Обучающимся может быть предоставлена возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по самостоятельно разработанной теме в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Закрепление тем выпускной квалификационной работы осуществляется на основе следующих требований:

- соответствие выбранной темы утвержденной приказом тематике;
- уточнение формулировки темы с ориентацией на деятельность конкретного предприятия;
- продолжение и дальнейшее развитие курсового проектирования и/или научно-исследовательской работы обучающегося;
- наличие заявки от предприятия на выполнение темы, не заявленной кафедрой в утвержденной тематике;
- обоснованного предложения обучающегося.

Заявка от предприятия должна быть подана не позднее начала преддипломной практики, подтверждаться печатью предприятия, а также может сопровождаться заключением договора.

Результаты ВКР могут быть внедрены в деятельность организации, что подтверждается актом о внедрении.

Для выполнения выпускной квалификационной работы в виде комплексного проекта (совместной работы) предусматривается:

- создание коллектива обучающихся, в том числе и по разным направлениям подготовки (специальностям), где каждый выполняет индивидуальное задание, являющееся частью общей научно-производственной проблемы;
- сквозное проектирование, при котором тема выпускной квалификационной работы (ее часть) последовательно разрабатывается в курсовом проектировании, а затем при выполнении выпускной квалификационной работы;
- другие основания, согласованные с заведующими выпускающих кафедр.

По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) организация может в установленном ею порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора университета закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы.

Формирование заданий по основным разделам выпускной квалификационной работы осуществляется руководителем ВКР на основе следующих требований:

- выпускающей кафедрой разрабатывается общая структура выпускной квалификационной работы с учетом видов профессиональной деятельности, к которым готовился выпускник;
- руководителем определяется обучающемуся индивидуальное задание по теме выпускной квалификационной работы;
- научными консультантами определяются, в соответствии с утвержденной структурой выпускной квалификационной работы, индивидуальные задания по соответствующим разделам.

Задание на выпускную квалификационную работу выдается обучающемуся руководителем перед началом преддипломной практики. Задание может быть откорректировано в процессе прохождения преддипломной практики и подготовки ВКР.

4.2. Требования к структуре, объему и оформлению выпускной квалификационной работы

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО;
- позволить оценить уровень освоенности всех компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Рекомендуемая структура ВКР:

- титульный лист;
- лист задания (печатается с 2-х сторон);
- содержание;
- введение;
- основная часть, включающая разделы: теоретическая часть, аналитическая часть, проектная часть;

- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Структура может подлежать корректировке в зависимости от конкретной темы ВКР.

Все перечисленные элементы пояснительной записки и три файла (в конце дипломной работы) обязательно брошюруются в твердый переплет. Отзыв на ВКР; заявка с предприятия, акт о внедрении результатов работы; копии дипломов, грамот о научных достижениях (при их наличии) вкладываются в один из файлов, во второй – электронная версия дипломной работы, включая презентацию, на диске, в третий – заключение на ВКР (лист нормоконтроля).

Объем ВКР, включая приложения, как правило, не должен превышать 80 стр. Объем презентации – до 15 слайдов. ВКР должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полуторный интервал. Цвет шрифта должен быть черным, кегль 12, шрифт Times New Roman.

Требования к структуре, содержанию и оформлению ВКР и особенности организации работы над ВКР изложены в учебно-методическом пособии по написанию выпускной квалификационной работы для обучающихся образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

4.3. Требования к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

В целях повышения качества подготовки выпускников к защите ВКР и совершенствования умений вести публичную дискуссию, защищать свои взгляды, опираясь на сформированные в процессе обучения компетенции, выпускающая кафедра имеет право проводить предварительную защиту ВКР. Предварительная защита ВКР проводится не позднее, чем за 10 дней до защиты ВКР. По результатам предзащиты ВКР дорабатывается (при необходимости).

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель выпускной квалификационной работы представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Выпускающая кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа и отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

ВКР проходит процедуру нормоконтроля на выпускающей кафедре. Проведение нормоконтроля направлено на обеспечение соблюдения норм и требований к оформлению ВКР, установленных выпускающей кафедрой.

Нормоконтроль ВКР представляет собой обязательную регламентируемую процедуру допуска заведующим кафедрой ВКР к защите и осуществляется по графику, утвержденному выпускающей кафедрой. Нормоконтроль содержания и качества выполненной ВКР осуществляется заведующим кафедрой при наличии письменного акта об объеме заимствований в тексте ВКР.

В случае отсутствия указанных документов на момент начала защиты ВКР обучающийся не допускается к защите.

Тексты ВКР проверяются на объём заимствования, в том числе содержательного выявления неправомерных заимствований, в системе «Антиплагиат». Проверка ВКР обучающихся в системе «Антиплагиат» является обязательной.

ВКР не должна содержать неправомерное заимствование. Под неправомерным заимствованием понимается использование информации из опубликованных материалов:

- без ссылки на автора и источник;

- при наличии ссылок, если объём и характер заимствований ставят под сомнение самостоятельность выполнения работы.

Обучающиеся при сдаче выпускных квалификационных работ на кафедру предоставляют вместе с работой электронную версию окончательного варианта текста ВКР, сформированного в единый файл.

Проверку текстов ВКР на объём заимствования, в том числе содержательного выявления неправомерных заимствований, осуществляет выпускающая кафедра на этапе организации нормоконтроля и допуска к защите ВКР. По результатам проверки из программы «Антиплагиат» распечатывается акт проверки текста ВКР на объём заимствований. Результаты проверки отражаются в листе «Заключение на ВКР».

Заведующий выпускающей кафедрой принимает решение о допуске ВКР к защите с учетом результатов проверки на объём заимствований, при наличии в ней не менее 60% оригинального текста.

Если работа содержит меньший объём оригинальности текста ВКР, она возвращается обучающемуся на доработку с последующей повторной проверкой на объём заимствований.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в Электронно-библиотечной системе (ЭБС) университета.

Защита выпускных квалификационных работ осуществляется на открытом заседании ГЭК, кроме особых случаев, предусмотренных законодательством. Защита должна носить характер научной дискуссии и проходить в обстановке соблюдения правил этики и доброжелательного отношения всех участников защиты.

На заседании могут присутствовать приглашенные лица: обучающиеся, представители заинтересованных предприятий, директор института (декан факультета), руководители выпускных квалификационных работ, научные консультанты, преподаватели, родители и др.

В один день предоставляется возможность для защиты выпускной квалификационной работы, как правило, не более 12 обучающимся.

Выпускные квалификационные работы, выполненные обучающимися совместно по комплексной теме, защищаются на одном заседании ГЭК.

При выполнении выпускной квалификационной работы по межкафедральным темам защита осуществляется каждым выпускником перед соответствующей государственной экзаменационной комиссией.

Процедура заседания ГЭК по защите выпускной квалификационной работы проводится в следующей последовательности:

- секретарь осуществляет допуск обучающихся в аудиторию проведения ГИА в строгом соответствии со списком допущенных к защите ВКР, одновременно проводя идентификацию личности по зачетной книжке;
- председатель объявляет о защите, называя фамилию, имя, отчество обучающегося, тему выпускной квалификационной работы, объект исследования, фамилию, имя, отчество, должность, ученые степень и звание руководителя выпускной квалификационной работы, и предоставляет слово для основного доклада обучающемуся;
- обучающийся, приступая к докладу, должен знать отведенный лимит времени;
- при необходимости обучающийся может сделать ссылки на текст пояснительной записки, используемого программного обеспечения и др. Все материалы, выносимые на защиту, должны быть представлены так, чтобы демонстрировались без затруднений, и были доступны всем членам ГЭК;
- после основного доклада председатель ГЭК предоставляет возможность задать вопросы обучающемуся в следующем порядке: членам ГЭК, присутствующим лицам.

Общее количество заданных вопросов обучающемуся не должно быть менее двух. Формулировка вопросов должна касаться содержания ВКР, уровня раскрытия темы и решения, поставленных в работе задач, методов и критерия их выбора для исследования, изложения

методики расчетов, уточнения результатов с позиций соответствия их действующему законодательству и др.

Время ответов на вопросы не должно превышать 10 минут. При этом лицо, задающее вопрос, не вправе прерывать ответ, высказывать комментарии в неуважительной форме, навязывать свое субъективное мнение членам комиссии об уровне ответа и т.п. Председатель вправе приостановить дискуссию в случае нарушения кем-либо указанных требований.

Обучающийся отвечает на вопросы по мере их поступления, имеет право уточнять их и предоставить аргументированный ответ либо признать, что данный вопрос им не рассматривался в ходе выполнения ВКР.

После доклада и ответов обучающегося на вопросы председатель предоставляет слово секретарю ГЭК для ознакомления членов ГЭК с:

- содержанием отзыва руководителя;
- актом, подтверждающим возможность использования результатов выпускной квалификационной работы на предприятии;
- общим рейтингом обучающегося;
- персональными достижениями обучающегося (результатами участия в студенческих научно-технических конференциях, в университетских, межвузовских, областных, региональных, общероссийских олимпиадах, конкурсах, программах и др.).

В случае если отзывы руководителя содержат замечания или вопросы, председатель предоставляет обучающемуся возможность ответа на них, после чего объявляет окончание защиты.

Обсуждение оценки качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы происходит на закрытом заседании ГЭК, которое проводится после окончания последней защиты без посторонних лиц. Решение об оценке качества выполнения выпускной квалификационной работы и ее защиты принимается на основе данных оценочных листов путем подсчета количества среднего балла. При равном числе голосов мнение председателя комиссии является решающим.

После утверждения протокола закрытого заседания комиссии председатель в день защиты объявляет об итогах работы ГЭК, в т.ч.:

- объявляет оценку ВКР;
- кратко характеризует защиту каждого обучающегося;
- озвучивает решение комиссии о присвоении обучающемуся соответствующей квалификации;
- отмечает наиболее интересные работы, в т.ч. получившие рекомендации к внедрению (использованию) результатов выпускной квалификационной работы в практическую деятельность предприятий, и озвучивает фамилии обучающихся, которым рекомендовано продолжение образования.

Итоговая оценка за ВКР вносится в зачетную книжку студента, экзаменационную ведомость. Итоговая оценка за ВКР вносится в протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и закрепляется подписями председателя и секретаря ГЭК.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются выпускающей кафедрой в электронно-библиотечной системе университета и проверяются на объём заимствования.

Доступ лиц к текстам выпускных квалификационных работ должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия по решению правообладателя производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

ВКР подтверждает уровень теоретической и практической подготовленности выпускника к профессиональной деятельности в соответствии с приобретенными универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями по соответствующим типам задач профессиональной деятельности.

Все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем типам задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа, включаются в набор требуемых результатов освоения образовательной программы и выносятся на защиту ВКР.

5.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты ВКР

Типовыми контрольными заданиями для процедуры государственной итоговой аттестации в форме защиты ВКР являются темы выпускных квалификационных работ, выполняемых с учетом видов профессиональной деятельности, к которым готовился выпускник.

Тематика ВКР обновляется ежегодно и утверждается приказом ректора университета.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

1. Механизмы повышения устойчивости гостиничного предприятия (указать название).
2. Оценка эффективности инновационной деятельности гостиничного предприятия (указать название).
3. Потенциал гостиничного предприятия (указать название): разработка мероприятий по его росту.
4. Разработка и внедрение стандартов гостиничного предприятия (указать название).
5. Мероприятия по совершенствованию управления текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (службы питания, службы гостиничного фонда) гостиничного предприятия (указать название).
6. Разработка анимационных программ для гостиничного предприятия (указать название).
7. Разработка программы лояльности гостиничного предприятия (указать название).
8. Разработка мероприятий по внедрению технологий обслуживания VIP-гостей в деятельность гостиничного предприятия (указать название).
9. Мероприятия по внедрению современных информационных технологий в процесс обслуживания на гостиничном предприятии (указать название).
10. Мероприятия по организации обучения персонала гостиничного предприятия (указать название).
11. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания на гостиничном предприятии (указать название).
12. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (указать название).
13. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы (указать название).
14. Разработка мероприятий по совершенствованию имиджа гостиничного предприятия (указать название).
15. Совершенствование кадрового планирования на гостиничном предприятии (указать название).
16. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (указать название).
17. Разработка мероприятий по совершенствованию методов внутреннего контроля гостиничного предприятия (указать название).

18. Управление инновационной деятельностью гостиничного предприятия (указать название).
19. Разработка мероприятий по совершенствованию управления персоналом гостиничного предприятия (указать название).
20. Разработка мероприятий по совершенствованию подбора, отбора и переподготовки кадров гостиничного предприятия (указать название).
21. Мероприятия по совершенствованию продвижения услуг гостиничного предприятия (указать название).
22. Разработка мероприятий по совершенствованию процесса бронирования номеров в гостинице (указать название).
23. Разработка мероприятий по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (указать название).
24. Мероприятия по совершенствованию технологии обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями на гостиничном предприятии (указать название).
25. Разработка мероприятий по увеличению прибыли гостиничного предприятия (указать название).
26. Разработка мероприятий по эффективному использованию материально-технической базы гостиничного предприятия (указать название).
27. Оценка гостиничного предприятия (указать название) на соответствие требованиям Порядка классификации гостиниц.
28. Разработка системы внутреннего контроля на гостиничном предприятии (указать название).
29. Разработка мероприятий по внутрифирменному обучению персонала гостиничного предприятия (указать название).
30. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.
31. Совершенствование анимационной деятельности гостиничного предприятия.
32. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия по предоставлению услуг питания.
33. Управление конфликтными ситуациями в департаменте (службе, отделе) гостиничного комплекса.
34. Совершенствование деятельности по управлению рестораном гостиничного предприятия (указать название).
35. Совершенствование деятельности по управлению персоналом ресторана гостиничного предприятия (указать название).
36. Разработка мероприятий по совершенствованию подбора, отбора и переподготовки кадров ресторана гостиничного предприятия (указать название).
37. Разработка мероприятий по совершенствованию обучения персонала ресторана гостиничного предприятия (указать название).
38. Разработка мероприятий по совершенствованию внутрифирменного обучения персонала ресторана гостиничного предприятия (указать название).
39. Совершенствование управления деловой карьерой персонала ресторана гостиничного предприятия.
40. Разработка мероприятий по увеличению прибыли ресторана гостиничного предприятия (указать название).
41. Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в ресторане гостиничного предприятия (указать название).
42. Разработка мероприятий по совершенствованию анимационной деятельности ресторана гостиничного предприятия (указать название).
43. Совершенствование деятельности кейтеринговой службы при гостиничном предприятии (указать название).
44. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ресторанного выездного обслуживания при гостиничном предприятии (указать название).
45. Совершенствование корпоративного обслуживания на предприятии общественного питания гостиничного предприятия (указать название).

46. Разработка мероприятий по продвижению услуг ресторана при гостиничном предприятии (указать название).
47. Разработка мероприятий по расширению ассортимента услуг ресторана гостиничного предприятия (указать название).
48. Разработка мероприятий по формированию лояльности клиентов ресторана гостиничного предприятия (указать название).
49. Исследование социально-экономических и психологических факторов, влияющих на адаптацию персонала гостиничного предприятия (указать название).
50. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и возможности его использования в Российской Федерации.
51. Международные стандарты качества обслуживания в гостиничном бизнесе.
52. Инновационные технологии в деятельности гостиничных предприятий России: проблемы и перспективы их использования.
53. Перспективы развития малых гостиничных предприятий в г.о. Тольятти.
54. Проблемы развития бюджетных средств размещения в г.о. Тольятти и пути их решения.
55. Корпоративная культура в деятельности гостиничного предприятия (указать название) и разработка мероприятий по ее совершенствованию.
56. Исследование факторов, влияющих на гостиничный бизнес в условиях моногорода (на примере г.о.Тольятти).
57. Исследование факторов, влияющих на развитие гостиничной индустрии г.о. Тольятти.
58. Современные тенденции и модели организации гостиничного бизнеса в туристском кластере г.о. Тольятти.
59. Направления инновационного развития гостиничной индустрии г.о. Тольятти.
60. Ресурсный потенциал индустрии туризма и гостеприимства в развитии туристского кластера г.о. Тольятти.
61. Формирование и развитие системы обслуживания детей в ресторанах гостиничного предприятия (указать название).
62. Потенциал гостиничного предприятия (указать название): содержание, факторы и мероприятия по его росту.
63. Анализ рынка гостиничных услуг в г.о.Тольятти и перспективы его развития в деятельности туристского кластера.
64. Анализ рынка средств размещения в г.о.Тольятти и перспективы его развития в деятельности туристского кластера.
65. Разработка каталога средств размещения и предприятий общественного питания г.о. Тольятти.
66. Разработка рекомендаций по организации взаимодействия средств размещения и предприятий общественного питания в процессе обслуживания иностранных гостей.
67. Разработка комплексного гостиничного продукта с целью развития туристского кластера г.о. Тольятти.
68. Разработка рекомендаций по организации взаимодействия средств размещения и туроператоров Самарской области (г.о.Тольятти).
69. Подготовка гостиницы (указать название) к процедуре оценки её соответствия требованиям Порядка классификации.

Руководитель ВКР разрабатывает для каждого обучающегося задание в соответствии с утвержденной темой.

5.2. Критерии оценки результатов защиты ВКР

Оценка результатов защиты ВКР производится на заседании ГЭК. За основу принимаются показатели (индикаторы) сформированности компетенций, позволяющие дать общую интегральную оценку сформированности компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

Используемые оценочные средства:

- отзыв руководителя,

- оценочный лист

Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты ВКР и оценивания компетенций

№ п/п	Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты ВКР	Оцениваемые компетенции
1.	Обоснованность актуальности темы работы, четкость формулировки целей и задач, выводов	УК-2
2.	Содержательность, глубина и комплексность теоретического исследования, проработанность нормативной документации по решаемой профессиональной задаче	УК-1 УК-5 УК-8 УК-9 УК-10
3.	Содержательность и полнота характеристики объекта исследования	ОПК-1 ОПК-2
4.	Качество и адекватность подбора используемого инструментария, глубина проведенного исследования по решаемой профессиональной задаче	ОПК-4
5.	Четкость и полнота выводов по выявленным проблемам функционирования объекта исследования, содержательность и обоснованность рекомендаций автора по устранению выявленных проблем.	УК-6 УК-7 УК-8 ОПК-3 ПК 1-5
6.	Качество и обоснованность расчетов по планированию деятельности объекта исследования с учетом предложенных рекомендаций	ПК-1-5
7.	Достаточность и актуальность источников литературы, в том числе нормативных документов, справочной литературы, иностранных источников	УК-2
8.	Качество выполнения пояснительной записки, стиль изложения ВКР	ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8
9.	Оценка выполненной работы руководителем ВКР, в том числе соблюдение графика выполнения разделов ВКР, полноты и качества доработок отдельных разделов ВКР при наличии замечаний	УК-3 УК-4
10.	Ясность, четкость, последовательность выступления, обоснованность и полнота ответов на вопросы, качество и содержательность презентации и демонстрационного материала	УК-3 УК-4

Критерии оценивания степени достижения компетенций в соответствии с ФГОС ВО и шкала, по которой оценивается степень их освоения, ниже расшифрованы по каждому показателю.

Показатель сформированности и/код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
Обоснованность актуальности темы работы, четкость формулировки целей и задач, выводов	Определены сферы исследования с использованием критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования и причины их возникновения. Обобщена	Определены сферы исследования с использованием критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования и причины их возникновения. Обобщена	Актуальность темы ВКР, цели и задачи сформулированы с замечаниями, не достаточно четко. Нет увязки сущности темы с наиболее значимыми направлениями решения

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	информация, имеющая непосредственное отношение к выбору путей достижения цели, сформулированы основные задачи выпускной квалификационной работы. Систематизированы факторы, влияющие на изучаемую проблему, и подходы различных авторов, имеющие дискуссионный характер.	информация, имеющая непосредственное отношение к выбору путей достижения цели, сформулированы основные задачи ВКР	рассматриваемой проблемы. ВКР характеризуется наличием всех структурных частей работы, но логика написания не достаточно четкая. Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность
Содержательность, Глубина и комплексность теоретического исследования, проработанность нормативной документации по решаемой профессиональной задаче	<p>Определены сферы исследования с учетом тенденций современной социокультурной среды и с применением критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования. Применены базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики. При разработке практических рекомендаций показано умение учитывать причинно-следственные связи, социально-политические процессы и явления, умение использовать исторический опыт. собран эмпирический материал для расчета достоверных экономических и социально-экономических показателей, достаточных для завершения работы над ВКР. Определена целесообразность использования исходного материала в ходе исследования. Применены основы экономических дисциплин, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования.</p>	<p>Определены сферы исследования с учетом тенденций современной социокультурной среды и с применением критериев научности и актуальности, обозначены проблемы развития объекта исследования. Применены базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики. Собран эмпирический материал для расчета достоверных экономических и социально-экономических показателей, достаточных для завершения работы над ВКР. Определена целесообразность использования исходного материала в ходе исследования.</p>	<p>Демонстрирует пороговый уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач. Автор с затруднениями способен использовать прикладные и фундаментальные знания, необходимые для выполнения ВКР, рекомендаций и мероприятий недостаточно для достижения поставленных в ВКР задач.</p>
Содержательность и полнота характеристики объекта исследования	Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности,	Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с	Приведена обобщенная или неполная характеристика объекта исследования по приведенному образцу.

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	обоснован выбор их применения, в том числе соответствие требованиям потребителей. Показано умение оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей, предлагать пути их совершенствования. Продемонстрировано умение отбирать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, обоснован выбор их применения, в том числе соответствие требованиям потребителей. Показано умение оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей, предлагать пути их совершенствования.	требованиями потребителей, оценивать качество гостиничных услуг и обслуживания потребителей.	Проанализирована деятельность гостиничного предприятия. Приведена схема производственной структуры предприятия без описания и характеристик. Анализ гостиничного рынка представлен не полно.
Качество и адекватность подбора используемого инструментария, глубина проведенного исследования по решаемой профессиональной задаче	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи с точки зрения организации контроля над принятыми решениями, показано понимание сущности контроля и управления. Показано владение навыками распределения обязанностей, особенностей контроля в гостиничной деятельности. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки нормативно – правовой и технологической информации. Показано понимание сущности и значения правовой информации в развитии современного общества.	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР с точки зрения правовой информации, показано умение применять нормативно-правовую и техническую документацию при разработке разделов ВКР. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией.	Осуществлен сбор материала по решаемой профессиональной проблеме, проведена его систематизация. Верно выбраны инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализированы результаты расчетов, выводы по решаемой профессиональной задаче сформулированы не достаточно четко.
Четкость и полнота выводов по выявленным проблемам функционирования объекта исследования, содержательность	Правильно подобраны методы исследования. Выявлены основные проблемы развития объекта исследования. Дано подробное описание выявленных проблем, определены причины и	Правильно подобраны методы исследования. Выявлены основные проблемы развития объекта исследования. Дано краткое описание выявленных проблем, определены причины и факторы, вызвавшие проблемы.	Методы исследования недостаточно описаны. Проблемы развития объекта исследования выявлены не в полном объеме. Дано краткое описание выявленных проблем, частично

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
и обоснованность рекомендаций автора по устранению выявленных проблем	факторы, вызвавшие проблемы. Определена количественная оценка факторов. Разработаны и обоснованы управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Управленческие решения имеют четкую взаимосвязь с выявленными проблемами, имеют инновационный характер. Разработанные мероприятия и рекомендации имеют практическую ценность для предприятия, что подтверждено актом о внедрении. ВКР. Подчеркнута научная ценность работы..	Разработаны и обоснованы управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Часть управленческих решений имеют четкую взаимосвязь, а часть опосредованную взаимосвязь с выявленными проблемами. Разработанные мероприятия и рекомендации имеют практическую ценность для предприятия, что подтверждено актом о внедрении.	определены причины и факторы, вызвавшие проблемы. Количественная оценка факторов не осуществлена. Разработаны и обоснованы управленческие решения, способствующие повышению эффективности деятельности объекта исследования. Управленческие решения имеют в основном опосредованную взаимосвязь с выявленными проблемами.
Качество и обоснованность расчетов по планированию деятельности объекта исследования с учетом предложенных рекомендаций	Осуществлен сбор, обработка исходных данных и оценка экономической деятельности организации, с применением типовых показателей и методик. Определены тенденции изменения показателей, выявлены причины изменения показателей, сформулированы выводы по результатам проведенного исследования.	Осуществлен сбор, обработка исходных данных и оценка экономической деятельности организации, с применением типовых показателей и методик. Определены тенденции изменения показателей, сформулированы выводы по результатам проведенного исследования.	На основе систематизации фактического материала по главам ВКР выполнены и обоснованы расчеты, необходимые для планирования значений основных технико-экономических показателей субъекта хозяйствования. Экономическая эффективность не рассчитана.
Достаточность и актуальность источников литературы, в том числе нормативных документов, справочной литературы, иностранных источников	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи. Дана оценка их достаточности для завершения работы. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией. Показано понимание сущности и значения информации в развитии современного общества.	Собраны, проанализированы, и обработаны данные, соответствующие выбранной теме ВКР и позволяющие решить поставленные задачи. Дана оценка их достаточности для завершения работы. Показано владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией.	Библиографический список составлен с учетом требований ГОСТ к оформлению библиографических описаний, но не в полной мере соответствует исследуемой проблеме. В пояснительной записке к ВКР недостаточно приведены ссылки на источники из библиографического списка для некоторых заимствований и цитат.
Качество	Личностная готовность к	ВКР выполнена в целом	ВКР выполнена в целом

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
выполнения пояснительной записки, стиль изложения ВКР	<p>профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной деятельности ярко выражена. ВКР выполнена аккуратно, без неточностей редакционного характера. Отмечается научный стиль изложения результатов работы с корректными ссылками на литературные источники. ВКР грамматически, орфографически написана правильно. У автора имеется в полном объеме лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Выводы и предложения аргументированы</p> <p>Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности</p>	<p>аккуратно. Имеются незначительные замечания к научности стиля изложения результатов и/или к корректности ссылок на источники. ВКР грамматически, орфографически написана правильно, но имеется незначительное количество технических опечаток, не связанных со стилистическими и (или) грамматическими и (или) орфографическими ошибками. У автора имеется в должной мере лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности</p>	<p>аккуратно. Имеются замечания к научности стиля изложения результатов работы и/или к корректности ссылок на источники. В тексте ВКР имеется незначительное количество стилистических и (или) грамматических и (или) орфографических ошибок. У автора имеется минимальный лексико-грамматический минимум по видам профессиональной деятельности. Результаты проверки на антиплагиат соответствуют установленному в университете уровню требований оригинальности</p>
Оценка выполненной работы руководителем ВКР, в том числе соблюдение графика выполнения разделов ВКР, полноты и качества доработок отдельных разделов ВКР при наличии замечаний	<p>В отзыве руководителя отмечается повышенный уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с высокой степенью самостоятельности, в установленные сроки, что свидетельствует о правильном распределении автором своего рабочего времени (умственного и физического труда). В отзыве ВКР руководитель отмечает научную значимость ВКР, апробацию результатов исследования на конференциях, семинарах, наличие публикаций в печати. В отзыве рекомендуется оценка "отлично". Работа в коллективе (с сокурсниками, представителями профильных организаций, с преподавателями кафедры) в процессе выявления проблем и разработки управленческих решений</p>	<p>В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с достаточным уровнем самостоятельности, в установленные сроки, что свидетельствует о правильном распределении автором своего рабочего времени (умственного и физического труда). В отзыве ВКР руководитель отмечает научную значимость ВКР, апробацию результатов исследования на конференциях, семинарах, наличие публикаций в печати. В отзыве рекомендуется оценка "хорошо" Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной деятельности достаточно выражена.</p>	<p>В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Указано, что ВКР выполнена автором с низким уровнем самостоятельности. Автором не всегда правильно распределялось сочетание умственной и физической нагрузки, что повлекло за собою некоторое нарушение установленных сроков подготовки ВКР. В отзыве рекомендуется оценка "удовлетворительно" Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию по видам профессиональной деятельности слабо выражена.</p>

Показатель сформированности/ код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	осуществлялась эффективно, без конфликтов. Работа в команде, в частности при проведении экспертной оценки, осуществлялась в соответствии с ролевым поведением в конкретной профессиональной ситуации.		
Ясность, четкость, последовательность выступления, обоснованность и полнота ответов на вопросы, качество и содержательность презентации и демонстрационного материала	<p>Демонстрирует высокую культуру при защите ВКР, высокий уровень эрудиции в профессиональной сфере, соблюдаются нормы русского литературного языка и профессиональной речи.</p> <p>Доклад в полной мере отражает содержание ВКР, продемонстрировано хорошее владение материалом работы, уверенное, последовательное и логичное изложение результатов исследования. Речь грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов.</p> <p>Демонстрирует свободное владение профессиональной терминологией, ключевые слова произносит на русском и иностранном языках. Даны правильные, полные, подробные, исчерпывающие ответы на вопросы.</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к членам ГЭК (не перебивает членов комиссии, выслушивает вопросы до конца, спокойно отвечает на вопросы)</p> <p>Демонстрационный материал (компьютерная презентация, раздаточный материал) в полной мере отражает содержание ВКР, является качественным, информативным.</p>	<p>Демонстрирует культуру доклада при защите ВКР, хороший уровень эрудиции в профессиональной сфере, соблюдаются нормы русского литературного языка и профессиональной речи.</p> <p>Грамотно, логично и по существу излагает доклад, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно. Допускает незначительные неточности при изложении результатов ВКР, не искажающие основного содержания работы. Речь в основном грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов.</p> <p>Профессиональной терминологией владеет на хорошем уровне. Ответы на поставленные вопросы даны не полностью и/или с небольшими погрешностями.</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к членам ГЭК (не перебивает членов комиссии, выслушивает вопросы до конца, спокойно отвечает на вопросы).</p> <p>Имеются незначительные замечания к демонстрационному материалу (компьютерной презентации, раздаточному материалу).</p>	<p>Имеются существенные замечания к качеству доклада по теме ВКР.</p> <p>Допущены значительные неточности при изложении материала, влияющие на суть понимания основного содержания ВКР, нарушена логичность изложения, материал не систематизирован. Речь в основном грамотная, но лексически бедная.</p> <p>Профессиональной терминологией владеет на минимально необходимом уровне.</p> <p>Ответы на поставленные вопросы являются неполными, с серьезными погрешностями</p> <p>Требует дополнительных наводящих вопросов.</p> <p>Имеются существенные замечания к качеству демонстрационного материала (компьютерной презентации, раздаточному материалу).</p>

Показатель сформированности и/код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
Итоговая обобщенная оценка сформированности и всех компетенций	Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в полной мере достаточно для решения стандартных и нестандартных профессиональных задач по видам профессиональной деятельности в гостиничном деле.	Все компетенции сформированы на пороговом или повышенном уровнях. Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям компетентностной модели выпускника, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам гостиничной деятельности	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям компетентностной модели выпускника. Имеющихся знаний, умений, опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач

Шкала оценки уровня освоения компетенций

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества уровня освоения компетенций, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2.

Шкалы оценки уровня сформированности компетенций		Уровневая шкала оценки результатов защиты ВКР	
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

Для интегральной оценки освоения студентами компетенций применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы по 100-балльной шкале, действующей в университете.

Все компетенции, оцениваемые в ходе защиты ВКР (как элементы определенных групп показателей), подлежат оцениванию членами государственной экзаменационной комиссии. Форма оценочного листа результатов защиты ВКР представлена в Приложении 3.

Члены ГЭК дают свои оценки уровня сформированности компетенций по установленным показателям, основываясь на качестве доклада, презентации и демонстрационного материала; аргументированности выводов и рекомендаций по результатам ВКР; ответах на вопросы членов ГЭК, отзыве руководителя.

По результатам этой процедуры ГЭК принимает итоговое решение об уровне сформированности компетенций выпускника (повышенный, пороговый, допороговый).

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи по видам профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций не ниже 86 баллов.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций 70-85,9 баллов.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он способен решать определенные профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности. Имеет интегральную оценку уровня сформированности компетенций 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций не соответствует требованиям ФГОС; выпускник не готов решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Перечень учебной литературы

Нормативные акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 09.03.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей"
4. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
5. Постановление Правительства РФ от 31.12.2004 N 901 (ред. от 23.11.2020) "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму"
6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 06.09.2021) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
8. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 25.05.2017) "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"
9. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) "Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года"
10. Распоряжение Правительства РФ от 05.05.2018 N 872-р (ред. от 11.07.2019) "Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)"
11. Постановление Правительства РФ от 30.06.2021 N 1086 (ред. от 16.12.2021) "О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма" (вместе с "Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма")
12. Приказ Минкультуры России от 27.06.2012 N 666 (ред. от 07.09.2016) "Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.07.2012 N 24930)
13. Постановление Правительства РФ от 24.01.1998 N 83 (ред. от 28.01.2020) "О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов"
14. Приказ МЧС России от 30.01.2019 N 42 "Об утверждении Порядка информирования территориальных органов МЧС России о маршрутах передвижения, проходящих по труднодоступной местности, водным, горным, спелеологическим и другим объектам, связанных с повышенным риском для жизни, причинением вреда здоровью туристов (экскурсантов) и их имуществу, и Порядка хранения, использования и снятия с учета территориальными органами МЧС России информации о маршрутах передвижения, проходящих по труднодоступной местности, водным, горным, спелеологическим и другим объектам, связанных с повышенным риском для жизни, причинением вреда здоровью туристов (экскурсантов) и их имуществу" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.02.2019 N 53880)
15. Приказ Росстата от 31.10.2019 N 640 "Об утверждении Официальной статистической методологии оценки числа въездных и выездных туристских поездок"

16. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей» (от 03.12.2020 № 2000)

17. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении порядка ведения перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (от 27.11.2020 № 445-Пр-20)

Основная литература

18. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 42,3 МБ. - CD-ROM.

19. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

20. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2011. - 57,5 МБ, 285 с. : табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>

21. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М. : Академия, 2011. - 288 с. : табл.

22. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Д. Г. Брашнов. - М. : Альфа-МИНФРА-М, 2012. - 222 с.

23. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. Г. Мигунова ; РАО, Моск. психол.-соц. ун-т. - М. : Флинта [и др.], 2013. - 224 с. : ил.

24. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум, 2011. - 463 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none>

25. Ветитнев А. М., Киселева А.А. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного

26. Гафарова Г. Р., Фаткудинов З. М. Защита прав потребителей: учебное пособие. - Москва: Юстицинформ, 2018. - 437

27. Гомилевская Г.А., Квасов А.С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме

28. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. : КноРус, 2012. - 165 с.

29. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 412 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471505>

30. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

31. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>

Дополнительная литература

32. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - М. : Академия, 2012. - 207 с.
33. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - 88,1 МБ, 304 с. : ил. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
34. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2013. - 416 с.
35. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр [и др.], 2012. - 512 с.
36. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] : учеб. пособие для вузов по направл. подгот. "Гостинич. дело" / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с.
37. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности 101101 "Гостинич. сервис" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - М. : Альфа-М [и др.], 2013. - 240 с.
38. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 101100 "Гостинич. дело" / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.
39. Организация ресторанного бизнеса [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62 "Гостинич. дело", 100400.62 "Туризм" специальности 100103.65 "Соц.-культур. сервис и туризм" / Ю. В. Жилкова [и др.]. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 188 с.
40. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / Н. В. Павлова. - М. : Академия, 2013. - 80 с. : ил.
41. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.
42. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>
43. Теория антикризисного менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. по направлению подгот. 38.04.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "магистр") / А. Н. Ряховский [и др.] ; под ред. А. Н. Ряховской ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2017. - 623 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=757869>.

8.2 Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 13.05.2020). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
– Текст: электронный.
2. socFAQtor : о социальной работе из первых рук : сайт. - URL : <https://socfactor.wordpress.com/> (дата обращения: 13.05.2020). - Текст : электронный.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL : <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 13.05.2020). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : <http://uisrussia.msu.ru>

(дата обращения: 13.05.2020). - Текст : электронный.

5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 13.05.2020). - Текст: электронный.

6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 13.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL : <https://znanium.com/> (дата обращения 13.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 13.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6.2 Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.

2. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Загл. с экрана.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

5. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.

6.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение практики осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

6.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение практики осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

7. НЕОБХОДИМАЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

Каждый обучающийся в ходе подготовки к процедуре ГИА и прохождении ее этапов обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы необходимо помещение, в котором оборудованы рабочие места для всех членов ГЭК, с возможностью

выслушивать доклады, просматривать публичные презентации выступающих, вести записи и протоколы, имеются места для слушателей, желающих присутствовать на процедуре защиты ВКР. В состав необходимого оборудования помещения входит ноутбук «SAMSUNG» с пакетом прикладных программ MS Office/

О дополнительных требованиях к материально-технической базе, необходимой для представления своей ВКР, студент должен письменным заявлением известить кафедру не позднее, чем за неделю до проведения процедуры защиты.

Для проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы необходимо помещение, в котором оборудованы рабочие места для всех членов ГЭК, с возможностью выслушивать доклады, просматривать публичные презентации выступающих и демонстрацию моделей готовых образцов, вести записи и протоколы, имеются места для слушателей, желающих присутствовать на процедуре защиты ВКР.

Защита ВКР может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Защита ВКР, с применением ДОТ проходит в устной форме в виде публичной защиты.

Для проведения государственной итоговой аттестации используется специальное помещение, укомплектованное мебелью и техническими средствами обучения (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о

- нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания
- и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных

нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае, указанном в предыдущем абзаце, результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные университетом.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

9. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГИА ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

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

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

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

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

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

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

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;
- в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;
 - г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

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

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

	демонстрационного материала									
		Средний балл								
		Итоговая обобщенная оценка уровня сформированности компетенций <i>(отлично, хорошо, удовлетворительно)</i>								

Примечание. * Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале:

86-100 баллов - *повышенный уровень (отлично)*

70-85,9 баллов - *пороговый уровень (хорошо)*

61-69,9 баллов - *пороговый уровень (удовлетворительно)*

Подпись члена ГЭК _____

дата _____

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Группа _____

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): «Туризм и индустрия гостеприимства»

Присутствовали: _____

ФИО членовГЭК

ФИО обучающегося	Уровень освоения компетенций, баллы									Итоговый уровень сформированности *

* *Примечание:*

86-100 баллов - повышенный уровень (отлично), соответствует требованиям ФГОС ВО

70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО

61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно), в основном соответствует требованиям ФГОС ВО

Председатель ГЭК _____ ФИО
(подпись)

Секретарь ГЭК _____ ФИО
(подпись)