

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

Ю.Е. Леденева

« 28 » октября 2020 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника бакалавр

Рассмотрена
Ученым советом
« 28 » октября 2020 г.
протокол № 3

Одобрена
на заседании учебно-
методической комиссии
факультета
от « 28 » октября 2020 г.
протокол № 2

Ставрополь, 2020 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Цель проведения государственной итоговой аттестации – определение соответствия результатов освоения выпускниками основной образовательной программы высшего образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Задачи государственной итоговой аттестации:

– оценка сформированности у выпускников универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм;

– оценка способности и умения, опираясь на полученные знания, умения и навыки (опыт деятельности), самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности в области технологии и организация туроператорских и турагентских услуг;

– оценка способности и умения профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Государственная итоговая аттестация выпускников по программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм проводится в форме:

- защиты выпускной квалификационной работы;
- государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится устно.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг) обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

Универсальные компетенции.

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
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

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
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
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

Общепрофессиональные компетенции.

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять 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

Профессиональные компетенции

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции выпускника

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции выпускника
Сервисный	ПК-1. Способен организовать процесс обслуживания потребителей туристского продукта на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
Организационно-управленческий	ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности

4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ И ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять для решения поставленных задач</p> <p>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</p> <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-6. Способен управлять своим временем,</p>	<p>Решение задач, поставленных в заданиях к государственному экзамену</p>	<p>логичность, последовательность изложения материала</p>	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво</p>	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения материала</p>	<p>Материал излагается логично, систематизировано и последовательно, но требуются дополнительные пояснения</p>	<p>Материал излагается логично, последовательно и не требует дополнительных пояснений</p>	<p>Государственный экзамен</p>
			<p>Теоретические положения к решению поставленных задач применены неправильно</p>	<p>Теоретические положения к решению поставленных задач применены с существенными ошибками</p>	<p>Теоретических положения к решению поставленных задач применены в целом правильно, но имеются некоторые ошибки</p>	<p>Теоретические положения к решению поставленных задач применены правильно и полно</p>	
			<p>правильность применения теоретических положений к решению поставленных задач</p>	<p>Теоретические положения к решению поставленных задач применены с существенными ошибками</p>	<p>Теоретических положения к решению поставленных задач применены в целом правильно, но имеются некоторые ошибки</p>	<p>Теоретические положения к решению поставленных задач применены правильно и полно</p>	

Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
		2	3	4	5	
<p>Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)</p> <p>и выстраивать реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p> <p>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>						
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p> <p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p> <p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-4. Способен</p>	<p>глубина проведенного анализа заданий</p>	<p>Не проводится анализ</p>	<p>Проведен поверхностный анализ задания</p>	<p>Проведен глубокий анализ задания, но имеются существенные ошибки</p>	<p>Проведен глубокий анализа задания без существенных ошибок</p>	

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	соблюдение норм литературной речи, использование профессиональной лексики	Имеются заметные нарушения норм литературной речи, профессиональная лексика не используется	Допускаются нарушения норм литературной речи, иногда используется профессиональная лексика	Соблюдаются нормы литературной речи, как правило, используется профессиональная лексика	Соблюдаются нормы литературной речи, используется профессиональная лексика	
			обоснованность и аргументированность выводов	Выводы не точны	Выводы поверхностны	Не все выводы носят аргументированный и доказательный характер	Даются аргументированные и обоснованные выводы
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	обоснованность и аргументированность выводов	Соблюдение норм литературной речи, использование профессиональной лексики	Допускаются нарушения норм литературной речи, иногда используется профессиональная лексика	Соблюдаются нормы литературной речи, как правило, используется профессиональная лексика	Соблюдаются нормы литературной речи, используется профессиональная лексика	
			ПК-1. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей туристского	Выводы не точны	Выводы поверхностны	Не все выводы носят аргументированный и доказательный характер	Даются аргументированные и обоснованные выводы

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
продукта на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий					характер		
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности							
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Выпускная квалификационная работа	структурированность работы, логика изложения	Работа не структурирована, логика изложения материала нарушена	Работа структурирована, логика изложения материала нарушена	Работа структурирована, логика изложения материала не прослеживается	Работа четко структурирована, материал изложен логично	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений							
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		завершенность исследования и полнота раскрытия темы	Исследование не завершено, тема не раскрыта	Исследование завершено, тема не раскрыта	Исследование завершено, тема раскрыта не полностью	Исследование завершено, тема раскрыта полностью	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке							

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-6. Способен управлять своим временем, и выстраивать траекторию реализовывать на основе саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовки для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере ОПК-2. Способен		выводы не обоснованы, полученные результаты не достоверны	выводы не обоснованы, достоверность полученных результатов не доказана	выводы обоснованы, полученные результаты достоверны	выводы обоснованы, аргументированы, полученные результаты отличаются высокой степенью достоверности		
		обоснованность и достоверность полученных результатов и сделанных выводов	Проведен анализ проблемной ситуации при этом имеются ошибки в процедуре анализа или использованные методы анализа не соответствуют характеру проблемной ситуации	Проведен анализ проблемной ситуации при этом имеются незначительные ошибки в процедуре анализа, использованные методы анализа соответствуют характеру проблемной ситуации	Проведен анализ проблемной ситуации при этом имеются незначительные ошибки в процедуре анализа, использованные методы анализа соответствуют характеру проблемной ситуации	Проведен полный анализ проблемной ситуации, отсутствуют ошибки в процедуре анализа, использованные методы анализа соответствуют характеру проблемной ситуации	
		наличие и полнота анализа проблемной ситуации	Фактологический материал в работе не представлен	Представленный фактологический материал не соответствует поставленным задачам	Представленный фактологический материал полностью соответствует поставленным задачам	Представленный фактологический материал соответствует поставленным задачам	

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы	Отсутствует обоснование рекомендаций по решению проблемы	Предложенные решения проблемы не в полной мере обоснованы	Предложенные решения проблемы обоснованы, при этом имеются некоторые ошибки в обосновании	Предложенные рекомендации по решению проблемы полностью обоснованы без существенных ошибок	
			соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость	Полученные результаты соответствуют целям ВКР, но не доказана их новизна и практическая значимость	Полученные результаты соответствуют целям ВКР, доказана их практическая значимость, но не доказана их новизна	Полученные результаты соответствуют целям ВКР, доказана их новизна и практическая значимость	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности						
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания						

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
<p>потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>ПК-1. Способен организовать процесс обслуживания потребителей туристского продукта на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p> <p>ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности</p>	Доклад по ВКР	структурированность и содержательность доклада	Доклад слабо структурирован, наблюдается явная нелогичность изложения материалов доклада, содержание доклада не полностью отражает результаты ВКР	Доклад слабо структурирован, наблюдается явная нелогичность изложения материалов доклада, содержание доклада не полностью отражает результаты ВКР	Наблюдается непоследовательность изложения отдельных частей текста доклада, содержание доклада с некоторыми погрешностями отражает результаты ВКР	Доклад структурирован, материал излагается систематизировано и последовательно, содержание доклада полностью отражает результаты ВКР	
			Доклад не структурирован, не отражает результатов ВКР	Доклад слабо структурирован, наблюдается явная нелогичность изложения материалов доклада, содержание доклада не полностью отражает результаты ВКР	Наблюдается непоследовательность изложения отдельных частей текста доклада, содержание доклада с некоторыми погрешностями отражает результаты ВКР	Доклад структурирован, материал излагается систематизировано и последовательно, содержание доклада полностью отражает результаты ВКР	

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания					Процедуры оценивания
			2	3	4	5		
<p>способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p> <p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p> <p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</p> <p>ОПК-5. Способен принимать экономически</p>		<p>содержательность и качество демонстрационных материалов</p> <p>убедительность и содержательность ответов на вопросы по выполненной работе</p>	<p>Демонстрационные материалы не соответствуют содержанию доклада или отсутствуют</p>	<p>Содержание демонстрационных материалов не полностью подтверждают текст доклада, материалы не качественно оформлены</p>	<p>Содержание демонстрационных материалов с некоторыми погрешностями отражает текст доклада, однако материалы недостаточно наглядны</p>	<p>Содержание демонстрационных материалов полностью отражает текст доклада, материалы качественно оформлены, наглядны</p>		
			<p>Ответы на вопросы не убедительны, их содержание не соответствует вопросам, ответ не вполне убедительный</p>	<p>Содержание ответов не в полной мере соответствует вопросам, ответ не вполне убедительный</p>	<p>Содержание ответов соответствует вопросам, однако сам ответ не вполне убедительный</p>	<p>Ответы на вопросы убедительны, их содержание полностью соответствует вопросам</p>		

Показатель оценки	Критерии оценки	Шкала оценки				Процедуры оценки
		2	3	4	5	
<p>Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)</p> <p>обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p> <p>ПК-1. Способен организовать процесс обслуживания потребителей туристского продукта на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p> <p>ПК-2. Способен организовать работу</p>						

Результаты освоения образовательной программы (код и формулировка компетенции)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания				Процедуры оценивания
			2	3	4	5	
исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности							

5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Программа государственного экзамена

5.1.1. Перечень вопросов и заданий государственного экзамена

Задание 1

Диалог в офисе турагентства.

Клиент. Я хочу купить путевку в Грецию для моей семьи. В прошлом году мы были на острове Крит в отеле «Д» и мы снова собираемся туда же.

Менеджер по туризму. Может быть, Вы посмотрите каталоги и выберете другой курорт Греции, где получите новые впечатления?

Клиент. Нет, там, где мы были, нам очень понравилось. Пожалуйста, подберите нам путевку в тот же отель.

Менеджер по туризму. Хорошо, я Вам подберу соответствующий тур. Но скажите, в прошлый раз Вы выбрали этот тур случайно или по определенным критериям?

Клиент. Нам этот тур рекомендовала моя сестра.

Задачи:

1. Проведите анализ поведения потребителя, используя модель принятия решения потребителем по Хоукинсу, Бесту и Кони.
2. Выявите, какие факторы повлияли на поведение потребителя?

Задание 2

Спортивно-развлекательный комплекс, расположенный за городом М. предлагает разнообразные услуги и является популярным не только у жителей города М., но и у жителей ближайших сельских поселений. Особой популярностью пользуются услуги активного проведения праздников для детей с использованием анимационных технологий. Комплекс предлагает анимационные услуги, как на базе комплекса, так и с выездом к клиенту. На территории региона расположены дома-интернаты, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья по слуху и с проблемами опорно-двигательной системы. Руководство указанных детских образовательных учреждений обратилось с просьбой организовать обслуживание данной категории учащихся в комплексе.

Задачи:

1. Предложите технологии обслуживания детей с ограниченными возможностями здоровья в комплексе.

Задание 3

В агентство по проведению театрализованных экскурсий пришел клиент с целью узнать перечень экскурсий и порядок оформления заказа.

Работник контактной зоны, находящийся за стойкой после приветствия клиента поинтересовался о причине прихода в салон. Узнав, что клиент пришел с целью проконсультироваться, а не сделать заказ, работник указал ему на каталоги, которые были разложены на столиках и предложил ознакомиться с ними, сам при этом продолжил работу за компьютером.

Клиент самостоятельно изучил перечень услуг и условия осуществления заказа. По окончании клиент вышел из салона.

Задачи:

1. Сколько этапов обслуживания присутствуют в данной ситуации?
2. Какие ошибки сделал работник агентства в процессе обслуживания?

3. Какую тактику необходимо было использовать, чтобы клиент стал потенциальным потребителем услуг агентства в будущем?

4. Дайте оценку поведения работника агентства и возможный сценарий развития событий.

Задание 4

Миссия туристического агентства «Предоставление высококачественных услуг и поднятие престижа и ценности работы турагента не только как продавца туров, но и как высококвалифицированного специалиста, консультанта по туризму».

Задачи:

1. Укажите основные подходы работы с кадрами в турагентстве при данной миссии.

2. Как изменится направление работы с кадрами турагентства, если миссия будет формулироваться как «Предоставление высококачественных услуг клиентам».

3. Раскройте механизм отражения основной концепции деятельности организации через миссию.

Задание 5

Старшая горничная отеля М. жалуется на свою подчиненную горничную Т., которая нередко игнорирует ее указания. Горничная Т. прошла период адаптации в течение 3 месяцев и уже самостоятельно работает второй месяц. Менеджер по персоналу, провел беседу с Т.

Горничная Т. утверждает, что ей не нравится М. как руководитель, поскольку она дает противоречивые задания. В беседе с менеджером по персоналу выяснилось, что Т. отказывается работать в дальнейшем с М.

Задачи:

1. Какие документы необходимо изучить менеджеру по персоналу, чтобы разобраться в ситуации?

2. Как следует поступить менеджеру по персоналу, чтобы разобраться в данной ситуации?

3. Какую стратегию работы с персоналом необходимо выбрать менеджеру по персоналу данной ситуации?

Задание 6

Сеть отелей «Курорты Северного Кавказа» объединяет в себе 10 гостиниц разной категории по Северному Кавказу. Общее управление сетью осуществляется генеральным директором. В структуре управления имеется бухгалтерия, отдел кадров, экономический отдел, отдел маркетинга, инженер по охране труда, подчиняющиеся непосредственно генеральному директору. Управление каждым структурным подразделением осуществляется соответствующими руководителями, также находящимися в подчинении у директора. Данные подразделения самостоятельно осуществляют планирование деятельности, обеспечение необходимым оборудованием и материалами, подбором и расстановкой кадров, ведением оперативного учета и отчетности. Разработан Web-сайт, на котором представлены услуги, предлагаемые данным предприятием сферы сервиса. Сеть отелей работает с самыми известными туроператорами страны. Поэтому клиенты могут выбрать отдых как по качеству, так и по карману.

В процессе управления деятельностью данных подразделений используется компьютерная техника, объединенная в единую информационную систему. Каждое подразделение имеет доступ только к информации своего уровня. Автоматизированы все процессы управления от бухгалтерии и генерального директора до администраторов. Обмен информацией производится с помощью электронного документооборота, а также письменных отчетов, распоряжений, записок или в устной форме.

Задачи:

1. Выбрать средства автоматизации, информационного и организационно-технического и программного обеспечения сети отелей «Курорты Северного Кавказа». Предложить программные продукты, которые в большей степени подошли бы данному предприятию.

2. Определить основные направления развития систем информационного обеспечения сети отелей «Курорты Северного Кавказа», их значение в сокращении сроков и повышении культуры обслуживания. Какие информационные технологии могут быть использованы при предложении гостиничного продукта.

Задание 7

В таблице представлены данные по внедрению дополнительных платных услуг в гостинице.

Таблица – Показатели реализации дополнительных платных услуг

Вид услуги	Планируемое количество услуг, ед.	Цена единицы услуги, руб.	Прибыль на 1 руб. услуг, руб.	Единовременные затраты на проведение мероприятий, руб.
1. Химчистка, стирка и глажка вещей	410	200	0,15	10000
2. Услуги бизнес-центра	1830	150	0,18	40000
3. Услуги room-service	580	350	0,3	–
4. Трансфер в аэропорт	2660	150	0,2	69000

Задачи:

1. Рассчитайте прирост выручки от реализации услуг, прирост прибыли, текущий (годовой) экономический эффект в результате внедрения дополнительных платных услуг в гостинице.

Задание 8

Гостиничное предприятие существует на рынке около 10 лет. В настоящее время доля рынка данного предприятия незначительна, причем за последние 3 года она значительно сократилась за счет роста числа конкурентов, применяющих современные технологии обслуживания. Однако предприятие имеет хороший имидж и при определенных усилиях может повысить свою долю рынка. Используемые на предприятии технологии не соответствуют современным требованиям, в частности, используется ручная регистрации посетителей и их учет, бронирование осуществляется посредством факсимильной связи. Оценка состояния предприятия показала, что его технологическая позиция является слабой, а рыночная позиция – благоприятной. Руководством было принято решение о разработке инновационной стратегии рационализации, которая предусматривает совершенствование деятельности гостиницы путем внедрения инновационных методов обслуживания. В частности, принято решение об организации бронирования через Интернет с возможностью оплаты банковскими картами, о повсеместной автоматизации процессов обслуживания в гостинице и отдельных процессов управления. По предварительным прогнозам реализация данной стратегии позволит увеличить объем продаж койко-мест на 15% в год, что в денежном выражении составит 15 220 тыс. руб. При этом прибыль предприятия увеличится на 410 тыс. руб. в год. Инвестиционные затраты на реализацию мероприятий стратегии составят 780 тыс.

руб. первоначально и ежегодно – 85 тыс. руб. Норма дисконта принята в размере 12%. Горизонт расчета – 5 лет.

Задачи:

1. Рассчитайте показатели экономической эффективности инновационной стратегии: чистую текущую стоимость, индекс рентабельности, период окупаемости.
2. Сделайте вывод об эффективности инвестиционного проекта.

Задание 9

Владивосток – город родившийся из «порто-франко», всегда был интернационален и привлекателен для предприимчивых людей как Европы, так и Азии. Деловой мир Владивостока связывал воедино интересы представителей из Америки, Швеции, Германии, Японии, Китая. В 2012 году, в день 10-летия подписания договора об установлении связей между Хакодате и Владивостоком в городе Хакодате было подписано соглашение о побратимских связях музеев двух городов, призванное содействовать сближению жителей городов – побратимов, формированию привлекательных и узнаваемых образов друг друга. Трамвай «Хакодате-Владивосток» ориентирован на решение этой стратегической задачи в рамках партнёрского образовательного проекта. Музей выходит в город. Трамвай превращается в площадку для культурного досуга, предлагая развлекательные и познавательные программы

Задачи:

1. Разработайте замысел проекта в соответствии с требованиями программы по следующей структуре:
 - а) аудитория проекта (т.е. характеристика проблем целевой группы и лиц, непосредственно получающих пользу от проекта);
 - б) цели и задачи проекта;
 - в) содержание проекта;
 - г) организация-исполнитель (или форма реализации проекта);
 - д) планируемые результаты и критерии эффективности.

5.1.2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену целесообразно использовать материалы лекций, практических занятий, рекомендованную основную и дополнительную литературу. При выполнении того или иного задания сначала следует уделить внимание конспектам лекций, а уж затем учебникам и другой печатной продукции.

Формулировка заданий экзаменационного билета совпадает с формулировкой заданий, приведенных в программе государственного экзамена.

Выполнение задания следует начинать с анализа исходной ситуации. Если задание не вполне понятно, следует обратиться за консультацией к преподавателям. Следует внимательно изучить исходную ситуацию. Далее необходимо разобраться с поставленными задачами, которые необходимо решить. При необходимости следует изучить литературу и другие информационные источники по содержанию задания, уточнить термины и понятия, составляющие задачу.

Представляется крайне важным посещение проводимой перед государственным экзаменом консультации. Здесь есть возможность задать вопросы преподавателю по тем разделам и темам, которые недостаточно или противоречиво освещены в учебной, научной литературе или вызывают затруднение в восприятии. Практика показывает, что подобного рода консультации весьма эффективны, в том числе и с психологической точки зрения.

Экзамен проводится в форме устного ответа на задания экзаменационного билета.

За отведенное для подготовки время необходимо сформулировать четкий ответ по каждому заданию билета. Во время подготовки рекомендуется записывать на лист ответа

все содержание ответа. На подготовку ответов на задания экзаменационного билета отводится не менее 60 минут.

Ответ на экзамене целесообразно выстраивать следующим образом. Вначале необходимо назвать номер билета и номер задания в билете, на которое будет дан ответ. Исходную ситуацию зачитывать не следует. Далее зачитывается задача, которую необходимо решить по заданию. Начинать решение задачи следует с объяснения теоретических положений, которые использованы для решения задания. Базируясь на теории, приводится устное описание решения практической задачи.

К выступлению выпускника на государственном экзамене предъявляются следующие требования:

- ответ должен строго соответствовать объему заданий билета;
- ответ должен полностью исчерпывать содержание заданий билета;
- выступление на экзамене должно соответствовать нормам и правилам публичной речи, быть четким, обоснованным, логичным.

Студент должен быть готов и к дополнительным (уточняющим) вопросам, которые могут задать члены государственной экзаменационной комиссии.

В ответе студент должен показать знание теоретических положений, подлежащих применению к ситуации в задании; практики применения указанных положений; продемонстрировать умение применять теорию для решения практических задач будущей профессиональной деятельности.

Во время ответа на поставленные вопросы надо быть готовым к дополнительным или уточняющим вопросам. Дополнительные вопросы задаются членами государственной комиссии в рамках билета и связаны, как правило, с неполным ответом. Уточняющие вопросы задаются, чтобы либо конкретизировать мысли студента, либо чтобы студент подкрепил те или иные теоретические положения практикой, либо привлек знания смежных учебных дисциплин. Полный ответ на уточняющие вопросы лишь усиливает эффект общего ответа студента.

5.1.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

а) основная литература:

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 233 с. — 978-5-394-01664-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171.html>
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
3. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
5. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

6. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
7. Синявец Т.Д. Организационная диагностика и проектирование сервисных организаций [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Д. Синявец. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 246 с. — 978-5-93252-340-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75023.html>
8. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

б) дополнительная литература:

1. Антощенко В. Ух ты! Сервис [Электронный ресурс] / В. Антощенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 304 с. — 978-5-9614-5417-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74932.html>
2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
3. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
4. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс] : практикум / Н.Ю. Давыдова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html>
5. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — 978-5-9614-5454-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>
6. Ермакова Ж.А. Бизнес-план предприятий сервиса [Электронный ресурс] : методические указания по подготовке курсовой работы / Ж.А. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 30 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50037.html>
7. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
8. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
9. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:
MS Word, MS Excell, MS PowerPoint, MS IExplorer.
www.cfin.ru
www.aup.ru
www.innov.ru
www.business
www.rin.ru
www.dis.ru
www.russiatourism.ru
<http://stavtourism.ru/>
поисковые системы www.yandex.ru, www.google.ru

5.2. Выпускная квалификационная работа

5.2.1. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Анализ эффективности программы партнерства турпредприятия с авиакомпанией.
2. Разработка рекомендаций по развитию автомобильного туризма в регионе (на примере конкретного региона).
3. Разработка культурно-познавательных авто-маршрутов по региону (указать конкретный регион).
4. Создание единой информационной базы туристской маршрутной сети региона (указать конкретный регион).
5. Разработка предложений по развитию туристских маршрутов в регионе (указать конкретный регион) и их продвижению в сети Интернет.
6. Разработка рекомендаций по развитию социального туризма в регионе (указать конкретный регион).
7. Разработка рекомендаций по развитию культурно-познавательного туризма в регионе (указать конкретный регион).
8. Разработка рекомендаций по развитию сельского туризма в регионе (указать конкретный регион).
9. Разработка рекомендаций по развитию экологического туризма в регионе (указать конкретный регион).
10. Разработка предложений по развитию видов туризма в регионе (указать конкретный регион) для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
11. Разработка туристического маршрута выходного дня.
12. Разработка тематической экскурсии военно-патриотической направленности для учащихся общеобразовательных школ.
13. Разработка предложений по формированию имиджа региона (указать конкретный регион) как территории, благоприятной для развития туризма.
14. Выявление узких мест развития пляжного туризма Республики Крым и разработка рекомендаций по их устранению.
15. Выявление узких мест развития зимнего туризма Красной Поляны и разработка рекомендаций по их устранению.
16. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития лечебно-оздоровительного туризма.
17. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития пляжного туризма.
18. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития культурно-познавательного туризма.
19. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития спортивного туризма.

20. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития делового туризма.
21. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития религиозного туризма.
22. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития событийного туризма.
23. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития тематического туризма.
24. Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) для развития смешанных видов туризма.
25. Оценка современного состояния развития въездного туризма и разработка предложений по его совершенствованию (на примере дестинации по выбору студента – страна, регион, область, город).
26. Оценка современного состояния развития выездного туризма и разработка предложений по его совершенствованию (на примере дестинации по выбору студента – страна, регион, область, город).
27. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития лечебно-оздоровительного туризма.
28. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития пляжного туризма.
29. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития культурно-познавательного туризма.
30. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития спортивного туризма.
31. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития делового туризма.
32. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития религиозного туризма.
33. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития событийного туризма.
34. Оценка туристической привлекательности инфраструктуры территории (название исследуемой территории) и перспектив ее использования для развития тематического туризма.
35. Оценка потенциала предприятий общественного питания территории (название исследуемой территории) для развития экскурсионного туризма.
36. Оценка потенциала предприятий общественного питания территории (название исследуемой территории) для развития гастрономического туризма.
37. Оценка эффективности реализации программы по вхождению турпредприятия в международный туристический альянс.
38. Разработка лечебно-оздоровительного тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
39. Разработка экскурсионного тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
40. Разработка спортивного тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).

41. Разработка делового тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
42. Разработка религиозного тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
43. Разработка событийного тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
44. Разработка тематического тура (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
45. Разработка предложений по совершенствованию турпродукта предприятия туризма (на примере конкретных турпредприятий /конкретного турпредприятия).
46. Разработка нового маршрута лечебно-оздоровительного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
47. Разработка нового маршрута пляжного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
48. Разработка нового маршрута экскурсионного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
49. Разработка нового маршрута спортивного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
50. Разработка нового маршрута делового туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
51. Разработка нового маршрута религиозного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
52. Разработка нового маршрута событийного туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
53. Разработка нового маршрута тематического туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
54. Разработка нового маршрута смешанных видов туризма (на примере конкретной дестинации по выбору – страна, регион, область, город).
55. Разработка предложений по развитию экскурсионной деятельности в регионе (указать конкретный регион).
56. Разработка мероприятий по повышению качества туристских услуг (на примере конкретного региона, области, города, туристского предприятия).
57. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг лечебно-оздоровительного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
58. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг пляжного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
59. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг экскурсионного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
60. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг спортивного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
61. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг делового туризма (на примере конкретного региона, области, города).
62. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг религиозного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
63. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг событийного туризма (на примере конкретного региона, области, города).
64. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг тематического туризма (на примере конкретного региона, области, города).
65. Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг смешанных видов туризма (на примере конкретного региона, области, города).
66. Разработка программы повышения привлекательности туристического объекта (на конкретном примере).

67. Разработка предложений по совершенствованию управления персоналом на туристском предприятии.
68. Разработка предложений по совершенствованию качества обслуживания на туристском предприятии.
69. Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики туристского предприятия.
70. Разработка предложений по совершенствованию процесса реализации туристского продукта.
71. Разработка предложений по совершенствованию программы затрат на маркетинговую деятельность туристского предприятия.
72. Разработка предложений по совершенствованию программы затрат на развитие бренда туристского предприятия.
73. Разработка мероприятий по формированию имиджа туристского предприятия и оценка их эффективности.
74. Разработка предложений по совершенствованию рекламной кампании туристского предприятия и оценка ее эффективности.
75. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения продукции туристской отрасли на мировом рынке.
76. Разработка предложений по совершенствованию участия туроператорской компании в выставочных мероприятиях.
77. Разработка программы мероприятий по участию туроператорской компании в выставочных мероприятиях.
78. Разработка предложений по совершенствованию фирменного стиля туристского предприятия.
79. Разработка предложений по совершенствованию анимационных программ туристского предприятия.
80. Разработка нового анимационного продукта турпредприятия.
81. Разработка мероприятий по совершенствованию организационно-методического обеспечения деятельности Федерального агентства по туризму.
82. Разработка программы выхода на новый рынок туристических услуг.
83. Разработка программы облегчения визовых формальностей туристов из стран Европейского союза и оценка социально-экономического эффекта от ее реализации.
84. Расчет социально-экономического эффекта от снижения визовых барьеров для иностранных туристов.

5.2.2. Порядок выполнения ВКР

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ООП бакалавриата выполняется в виде бакалаврской работы в период прохождения преддипломной практики и времени на ее подготовку и представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, связанную с решением задач тех видов деятельности, к которым готовится бакалавр. Бакалаврская работа должна быть представлена в форме рукописи.

Выпускная квалификационная работа выполняется на заключительном этапе обучения в установленные сроки и имеет цель:

- закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных при освоении основной образовательной программы, проверку способностей выпускника к применению этих знаний при решении конкретных профессиональных задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении разрабатываемых проблем и вопросов по профилю основной образовательной программы;
- выявление соответствия подготовленности выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

При выполнении выпускной квалификационной работы выпускники должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности в области социокультурного сервиса; профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие общие требования: актуальность, конкретность, реальность, практическое применение, обоснование эффективности предлагаемых решений.

Тематика выпускных квалификационных работ направлена на решение профессиональных задач:

1) в организационно-управленческой деятельности:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

2) в сервисной деятельности:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Кафедрой иностранных языков и туризма (ИЯТ) разрабатывает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых студентам, который утверждается учебно-методической комиссией социально-психологического факультета. Утвержденный перечень тем выпускных квалификационных работ доводится до сведения студентов не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Студенты выбирают тему ВКР из утвержденного перечня и подают на кафедру ИЯТ письменное заявление с указанием темы.

По письменному заявлению студента выпускающая кафедра может предоставить возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной студентом, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Выбранные темы выпускных квалификационных работ закрепляются за студентами приказом ректора (проректора). Для подготовки выпускной квалификационной работы за студентом приказом ректора (проректора) закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа преподавателей кафедры ИЯТ.

ВКР выполняется студентом самостоятельно. Студент самостоятельно пишет выпускную квалификационную работу и оформляет всю необходимую документацию. Ответственность за теоретически и методически правильную разработку и освещение темы ВКР, ее качество, достоверность содержащихся в ней сведений, своевременность представления работы на кафедру целиком и полностью лежит на авторе ВКР.

Руководитель выпускной квалификационной работы:

- определяет задание на преддипломную практику студента с учетом возможностей

апробации результатов ВКР в организации;

- выдает задание на ВКР (приложение 2 Положения о ВКР);
- при необходимости оказывает помощь в разработке методологического и методического аппарата исследования;
- оказывает помощь студенту в составлении плана работы, в его координации и уточнении по мере необходимости;
- дает студенту рекомендации по структуре и содержанию ВКР, подбору литературных и иных информационных источников и т. д.;
- проводит предусмотренные расписанием консультации;
- оказывает редакторскую помощь в оформлении текста работы;
- контролирует процесс выполнения работы;
- дает рекомендации по подготовке к предзащите ВКР;
- дает рекомендации по разработке мультимедийной презентации ВКР;
- консультирует выпускников при подготовке к публичной защите в рамках государственной итоговой аттестации;
- готовит отзыв о работе студента над ВКР (приложение 3).

Для контроля за ходом выполнения выпускных квалификационных работ обучающимися на выпускающей кафедре разрабатывается график подготовки и сдачи выпускных квалификационных работ на кафедре. Представление выпускной квалификационной работы на кафедру с отзывом руководителя должно быть осуществлено за 7 календарных дней до даты защиты ВКР.

5.2.3. Требования к ВКР

Структура и содержание выпускной квалификационной работы определяются ее целями и задачами.

Структура выпускной квалификационной работы включает в себя следующие основные элементы в порядке их расположения:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист (приложение 1) является первой страницей выпускной квалификационной работы. Титульный лист должен содержать подпись автора ВКР и руководителя.

После титульного листа располагается задание на ВКР (приложение 2), выданное руководителем и оформленное в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В содержании последовательно излагаются названия глав, параграфов и пунктов выпускной квалификационной работы, с указанием страниц, с которых они начинаются. Названия глав, параграфов и пунктов должны точно повторять соответствующие заголовки в тексте.

Во введении должно быть представлено обоснование актуальности темы исследования, сформулирована проблема исследования, цель и содержание поставленных задач, объект и предмет исследования, указаны избранные методы исследования, указано, в чем заключаются практическая значимость полученных результатов.

В основной части излагается материал по теме, приводится анализ информационных источников, решаются задачи, сформулированные во введении.

В наиболее общем случае выпускная квалификационная работа содержит три части (главы):

- теоретическую,
- аналитическую,
- рекомендательную.

В теоретической главе выпускной квалификационной работы рассматриваются вопросы, раскрывающие сущность темы, теоретические аспекты, основные понятия, понятийный аппарат, особенности, проблемы и т.д. Она должна включать на основе анализа информационных источников полное и систематизированное изложение состояния проблемы, которой посвящена выбранная выпускником тема ВКР.

В аналитической части выпускной квалификационной работы следует рассмотреть теоретические положения первой главы применительно к практической деятельности в сфере сервиса, дать общую характеристику отрасли, рынка услуг, внешней среды, в которой действует организация, целей и задач ее функционирования.

Рекомендательная часть выпускной квалификационной работы должна отражать основные направления совершенствования деятельности организации или основные направления совершенствования комплекса проблем, которые выявлены в результате проведенного анализа; основные тенденции развития; различные прогнозные (или перспективные) направления развития, практические рекомендации, программы и т.д.

Содержание аналитической и рекомендательной глав должно быть связано с вопросами, рассмотренными в теоретической главе. Все главы должны быть логически связаны.

Материалы этих глав должны отражать результаты самостоятельно проведенных исследований, состояние рассматриваемой проблемы, содержать предложения по решению проблем на базе исследования.

Практические материалы иллюстрируются таблицами, графиками, рисунками.

Все материалы, не являющиеся существенно важными для понимания решения задачи, выносятся в приложения.

Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме выпускной квалификационной работы, полностью ее раскрывать, показать умение выпускника сжато, логично и аргументировано излагать материал.

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

Использование в работе в качестве инструментальных средств специализированного программного обеспечения и математических методов и моделей повышают качество и ценность выпускной квалификационной работы.

В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, которые вытекают из содержания работы и носят обобщающий характер, отражаются результаты решения поставленных во введении задач, формулируются рекомендации по использованию результатов работы.

Список использованных источников, как правило, включает от 25 до 50 наименований. В список использованных источников включаются те источники, которые использовались при подготовке ВКР.

Приложение – это часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы.

В приложения выносятся те вспомогательные или дополнительные материалы, которые не могут быть по техническим или другим причинам включены в основной текст или разрывают текст работы более чем на один лист.

Материал включается в приложения в целях сокращения объема основной части ВКР, его страницы не входят в общий объем работы. Конкретный состав приложений, их объем, включая иллюстрации, определяется по согласованию с руководителем выпускной

квалификационной работы.

ВКР представляется на кафедру в электронном варианте (формат .doc) и бумажном носителе в одном экземпляре, при этом может прилагаться акт об апробации (или решение о внедрении материалов исследования) с места выполнения эмпирической части ВКР (базовой организации), в котором подтверждается фактическое участие студента в практической работе по теме работы в данной организации.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы изложены в Положении о выпускных квалификационных работах (СМК П 39-05).

Минимальные критерии, при которых работа может быть допущена к защите:

- соответствие формулировки темы ВКР утвержденной приказом ректора (проректора);
- соответствие оформления установленным требованиям;
- актуальность работы;
- соответствие содержания и структуры работы теме и заданию на ВКР;
- объем заимствований;
- положительный отзыв руководителя ВКР.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

6.1. Процедура проведения государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация проводится после освоения основной образовательной программы в полном объеме.

Перед проведением государственного экзамена проводятся предэкзаменационные консультации по вопросам и заданиям, включенным в программу государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в дни, установленные утвержденным расписанием государственных аттестационных испытаний.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Билеты содержат 2 задания из перечня вопросов и заданий государственного экзамена. За неделю до государственного экзамена выпускающей кафедрой формируются экзаменационные билеты в количестве на 3 больше числа экзаменуемых. Экзаменационные билеты подписываются председателем государственной экзаменационной комиссии, запечатываются в конверт и хранятся в сейфе до начала государственного экзамена.

В начале государственного экзамена билеты выдаются в запечатанном виде председателю ГЭК, который распечатывает их и раскладывает таким образом, чтобы экзаменуемому была обеспечена возможность взять любой из них, при этом содержание билетов не должно быть видно. Студент берет билет методом случайного выбора, знакомится с его содержанием в течение 5 минут и уточняет у членов комиссии возникшие вопросы. Студентам выдаются специальные экзаменационные листы с печатью социально-психологического факультета, на которых они выполняют задания. На подготовку ответа отводится 60 минут. При выполнении заданий разрешается пользоваться программой государственного экзамена. Иными источниками информации, в том числе средствами связи во время проведения государственного экзамена пользоваться запрещено. В помещении, где проводится государственный экзамен может одновременно находиться не более 6-ти экзаменуемых.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы заданий экзаменационного билета. На ответ студента по каждому заданию билета отводится, как правило, 10 минут.

Ответ на экзамене выстраивается следующим образом. Вначале студент называет номер билета и номер задания в билете, на которое будет дан ответ. Далее выпускник зачитывает задачу, которую необходимо решить по заданию. Решение задачи начинается с объяснения теоретических положений, на которые опирается решение задания. Базируясь на теории, приводится устное описание процесса решения практической задачи.

После ответа студента председатель и члены ГЭК задают дополнительные (уточняющие) вопросы в пределах предметной области экзаменационного задания.

Члены ГЭК в процессе заседания на основании устного ответа выпускника дают ему оценку по установленным критериям оценивания. Председатель и каждый член комиссии заполняет оценочный лист государственного экзамена (приложение 4).

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов состава комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Оценки по результатам государственного экзамена объявляются в день проведения экзамена. В день объявления результатов государственного экзамена предусмотрена возможность проведения апелляции.

6.2. Процедура защиты выпускных квалификационных работ

Защита выпускных квалификационных работ проводится в дни, установленные утвержденным расписанием государственных аттестационных испытаний.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей от числа ее членов. Персональный состав ГЭК утверждается приказом ректора.

В начале процедуры защиты выпускной квалификационной работы секретарь ГЭК представляет студента, объявляет тему работы, передает председателю ГЭК выпускную квалификационную работу и все необходимые документы, после чего выпускник получает слово для доклада. Как правило, на доклад отводится 7-8 минут.

Доклад выпускника об основных результатах выполненной ВКР должен включать:

- наименование темы ВКР, обоснование ее актуальности;
- проблему исследования, указание цели, объекта, предмета и задач исследования;
- выводы по результатам выполненной ВКР, при этом, в первую очередь, следует приводить выводы, полученные автором ВКР самостоятельно.

Доклад выпускника должен сопровождаться компьютерной презентацией. Оптимально количество слайдов – 8-10.

По завершению доклада председатель и члены ГЭК имеют возможность задать вопросы выпускнику. Заданные вопросы и ответы на них выпускника записываются секретарем в протокол. Далее секретарь зачитывает отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу. Выпускнику предоставляется возможность ответить на замечания руководителя ВКР.

Председатель и члены ГЭК в процессе защиты на основании представленной ВКР и устного доклада автора дают оценку выпускной квалификационной работы и подтверждают соответствие полученного ее автором образования требованиям ФГОС ВО по установленным критериям оценивания. Председатель и каждый член комиссии заполняет оценочный лист защиты ВКР (Приложение 5).

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов состава комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Оценки по результатам защиты ВКР объявляются в день защиты ВКР. В день объявления результатов защиты ВКР предусмотрена возможность проведения апелляции.

Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждают результаты государственных аттестационных испытаний: государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы – и принимает решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации и выдаче ему документа об образовании и о квалификации.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

Допущена к защите

Зав. кафедрой

И.О. Фамилия

«__» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

на тему «Тема работы»

Выполнил(а)
студент(ка) __-го курса
направления подготовки
43.03.02 Туризм
группы указать

подпись

Фамилия имя отчество

Руководитель работы:
должность, уч. ст., уч. зв.

подпись

Инициалы Фамилия

Ставрополь, 20__ г.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

Утверждаю

Зав. кафедрой

И.О. Фамилия

« ___ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студенту

_____ (Ф. И.О. полностью)

направление подготовки

43.03.02 Туризм (направленность (профиль) программы: Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг)

Группа _____

1. Тема выпускной квалификационной работы

« _____ »

утверждена приказом от « ___ » _____ 20__ г. № _____

2. Срок сдачи студентом законченной работы « ___ » _____ 20__ г.

3. Исходные данные (материалы для выполнения ВКР):

4. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов)

5. Консультанты по разделам ВКР:

раздел	И.О. Фамилия
раздел	И.О. Фамилия
раздел	И.О. Фамилия

С требованиями к оформлению выпускной квалификационной работы ознакомлен:

подпись

6. Дата выдачи задания _____

Руководитель _____
подпись И.О. Фамилия

Задание принял к исполнению _____
подпись студента И.О. Фамилия

Работа передана для размещения в ЭБС института:
Директор БИЦ _____
подпись И.О. Фамилия

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
 ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Вид работы бакалаврская работа

Тема работы « _____
 _____ »

Автор работы: _____

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
 направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

шифр, наименование

Руководитель _____

должность, фамилия, инициалы, уч. ст., уч. зв.

1. Характеристика работы и оценка соответствия подготовленности автора ВКР требованиям ФГОС

Показатели и критерии оценивания	Оценки				
	5	4	3	2	
Структурированность работы, логика изложения					
Завершенность исследования и полнота раскрытия темы					
Обоснованность и достоверность полученных результатов и сделанных выводов					
Наличие и полнота анализа проблемной ситуации					
Наличие фактологического материала					
Обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы					
Соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость					

2. Замечания и рекомендации по работе

3. Решение о допуске работы к защите

Руководитель

подпись

дата

С отзывом на ВКР ознакомлен(а)

подпись

дата

Приложение 4

Оценочный лист государственного экзамена

№ п/п	Ф.И.О. студента	Критерии оценивания и оценки ответа на государственном экзамене по четырехбалльной шкале (2, 3, 4, 5)												
		логичность, последовательность изложения материала		правильность применения теоретических положений к решению поставленных задач		глубина проведенного анализа заданий		соблюдение норм литературной речи, использование профессиональной лексики		обоснованность и аргументированность выводов		Итоговая оценка*		
		задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	задание 1	задание 2	общая
1														
2														
...														

*Итоговая оценка определяется как среднеарифметическая по всем критериям, округленная до целого значения.

Председатель (член) ГЭК _____

/И.О. Фамилия/

Приложение 5

Оценочный лист защиты ВКР

№ п/п	Ф.И.О. студента	Критерии оценивания выпускной квалификационной работы, ее защиты и их оценки по четырехбалльной шкале (2, 3, 4, 5)										Итоговая оценка*
		структурированность работы, логика изложения	завершенность исследования и полнота раскрытия темы	обоснованность и достоверность полученных результатов и сделанных выводов	наличие и полнота анализа проблемной ситуации	наличие фактологического материала	обоснованность предложенных рекомендаций по решению проблемы	соответствие полученных результатов целям ВКР, их новизна и практическая значимость	структурированность и содержательность доклада	содержательность и качество демонстрационных материалов	убедительность и содержательность ответов на вопросы по выполненной работе	
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2												
...												

*Итоговая оценка определяется как среднеарифметическая по всем критериям, округленная до целого значения.

Председатель (член) ГЭК _____ /И.О. Фамилия/