

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ АККРЕДИТОВАННОЕ НЕКОММЕРЧЕСКОЕ  
ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии, профессор

*[Signature]* Р.Л. Агабекян

*[Signature]* 2018 г.

**ПРОГРАММА**  
**государственной итоговой аттестации**  
**выпускников направления подготовки**  
**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
**направленность (профиль) образовательной программы**  
**«Технология и организация туроператорских**  
**и турагентских услуг»**  
**Квалификация (степень выпускника) бакалавр**

**Краснодар**  
**2018**

## Содержание

<b>1. Общие положения.....</b>	<b>3</b>
1.1 Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки.....	3
1.2 Виды деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности.....	3
1.2.1 Виды деятельности выпускников.....	3
1.2.2 Задачи профессиональной деятельности (профессиональные функции).....	3
1.2.3. Требования к профессиональной подготовленности выпускника, необходимые для выполнения им профессиональных функций.....	4
<b>2. Требования к выпускной квалификационной работе .....</b>	<b>7</b>
2.1. Вид выпускной квалификационной работы .....	7
2.2. Структура ВКР и требования к ее содержанию.....	7
2.3 Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР.....	9
2.4 Порядок выполнения и представления выпускной квалификационной работы.....	13
2.5 Порядок защиты ВКР.....	13
2.6 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты ВКР.....	14
<b>3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....</b>	<b>16</b>
3.1 Нормативные акты.....	16
3.2 Основная литература.....	17
3.3 Дополнительная литература.....	17
3.4 Интернет-ресурсы.....	17
3.5 Библиотечные системы .....	17
4. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
5. Подача и рассмотрение апелляционных заявлений по результатам государственных аттестационных испытаний.....	22
6. Программно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.....	23
7. Подведение итогов государственной итоговой аттестации	
Приложения.....	24

## **1 Общие положения**

1.1 Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 № 1463, предусмотрена государственная аттестация выпускников в виде защиты бакалаврской выпускной квалификационной работы.

### **1.2 Виды деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:**

1.2.1 Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники программ бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм» с присвоением квалификации «академический бакалавр»:

1. организационно-управленческая;
2. научно-исследовательская.

### **1.2.2 Задачи профессиональной деятельности (профессиональные функции):**

Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Организационно-управленческая деятельность:

распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения;

Научно-исследовательская деятельность:

исследование и мониторинг рынка туристских услуг;

применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;

адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии.

### **1.2.3. Требования к профессиональной подготовленности выпускника, необходимые для выполнения им профессиональных функций:**

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

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

способностью использовать основы философских знаний, анализировать

главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами (ОК-6);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Выпускник программ бакалавриата должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);

способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

Выпускник программы бакалавриата с присвоением квалификации «академический бакалавр», должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована образовательная программа:

организационно-управленческая деятельность:

способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);

научно-исследовательская деятельность:

способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);

готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);

готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

## **2. Требования к выпускной квалификационной работе**

**2.1. Вид бакалаврской выпускной квалификационной работы – выпускная квалификационная работа.**

**2.2. Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию:**

Структура выпускной квалификационной работы (ВКР) должна состоять из содержания, введения, основной части (двух – трех глав), заключения, списка используемых источников и литературы, приложений.

Объем ВКР составляет 60-80 машинописных страниц. Выпускная квалификационная работа должна подтвердить полученную квалификацию, ее написание и защита должны продемонстрировать, что выпускник имеет навыки исследования, опыт работы с профессиональной литературой и первоисточниками, может подбирать и обрабатывать фактический и цифровой материал, умеет анализировать, оценивать и прогнозировать основные показатели хозяйственной и коммерческой деятельности предприятий, может самостоятельно излагать свои мысли и делать выводы на основе собранной и обработанной информации применительно к конкретно разрабатываемой теме.

**Введение** (5-8 с.) должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, цель и конкретные задачи, формулировку объекта и предмета исследования, степень изученности проблемы (вопроса), методологические приемы решения поставленных задач.

**В первой главе** (20 стр.) на основе анализа литературы должно содержаться полное и систематизированное изложение состояния проблемы, которой посвящена выбранная выпускником тема ВКР. В данной главе выпускной квалификационной работы можно коснуться истории вопроса, показать какие из аспектов рассматриваемой проблемы являются уже теоретически разработанными, а какие – дискуссионными, по-разному освещаемыми в различной научной литературе. При этом необходимо сформулировать свою точку зрения на проблемы, освещаемые в данной работе. В этом разделе работы необходимо рассмотреть теоретические положения, раскрывающие исследуемую проблему, привести мнения различных специалистов, имеющиеся в литературе по избранной теме. Здесь также следует

проанализировать действующие законодательные акты, инструктивные материалы, показать различия российской и зарубежной практики по теме исследования, отметить недостатки и возможные направления дальнейшего развития по данному направлению.

**Во второй главе** необходимо провести комплексный анализ решения проблемы с использованием выбранных методов. Аналитическая часть ВКР выполняется по теоретическим изданиям, компьютерным справочно-информационным системам, статистической информации, различным прогностическим, законодательным, нормативным и прочим данным, материалам предприятий, учреждений, собранным самостоятельно или во время производственной практики.

В данном разделе излагаются материалы по характеристике объекта исследования (изучаемых процессов) выпускной квалификационной работы, т.е. приводится подробный анализ деятельности объекта. Если объектом ВКР является предприятие, то вначале следует рассмотреть его организационную структуру и производственно-финансовую деятельность, если регион (район) – то его социально-экономическое положение. Важно критически осмыслить действующую практику по исследуемым вопросам на основе анализа собранного фактического материала. Анализ, как правило, проводится за 3 и более лет (периодов) и охватывает современный период, т.е. текущий и предшествующий годы.

В процессе анализа выявляются масштабы и темпы изменения отдельных показателей, закономерности их развития, взаимосвязи между ними, факторы, влияющие на уровень различных показателей и степень этого влияния. Кроме того, с помощью анализа вскрываются причины недостатков в деятельности объекта, определяются методы повышения эффективности работы.

При анализе следует использовать различные формы и представления результатов: таблицы, графики, чертежи, схемы и диаграммы, которые должны давать наглядное представление о взаимосвязях изучаемых показателей, степени влияния отдельных факторов и др. Рекомендуются использовать математические методы и новые информационные технологии.

По результатам исследования, проведенного в аналитическом разделе, нужно сделать соответствующие выводы и разработать конкретные практические предложения, вытекающие из целей и задач исследования и полученных результатов.

**Третья глава** должна содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих решений, спрогнозировать социально-экономические процессы, определить наиболее перспективные направления развития, внести предложения по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала. Студент должен стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплён необходимыми данными.

Следует выделить основные группы предложений. Например, рекомендации могут быть подразделены на группы организационного, правового, экономического, социального, методологического и иного характера. После этого формулируются конкретные предложения и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте

**Заключение** (2-5 с.) В заключении содержатся выводы и предложения, которые должны отражать краткую трактовку полученных результатов, их научную и практическую ценность или экономический эффект, предложения по совершенствованию деятельности предприятия и решению выявленных проблем. Результаты исследования должны соотноситься с общей целью и поставленными во введении задачами.

Практические предложения должны формироваться с учетом работ, выполненных лично выпускником на производственной практике и рекомендованных к внедрению на предприятии (в организации).

**Список использованных источников и литературы** должен включать, как правило, не менее 30 источников, не считая нормативных актов, по всем разделам выпускной квалификационной работы.

В **приложениях** приводится вспомогательный материал: промежуточные математические расчеты, таблицы вспомогательных данных, анкеты, инструкции, типовые договоры, иллюстрации и др.

Выпускная квалификационная работа с положительным отзывом руководителя допускается заведующим кафедрой к защите.

К защите ВКР студент готовит доклад продолжительностью 10–15 минут и презентацию с использованием мультимедийной аппаратуры и демонстрацией иллюстрационного материала (проспекты, альбомы, буклеты, схемы и т. д.). В докладе необходимо отразить актуальность темы, цель и задачи исследования, дать характеристику объекта исследования, а также изложить в обобщенном виде полученные результаты, указать их значимость и возможность использования в гостиничном деле.

### **2.3 Рекомендуемые темы выпускных квалификационных работ и порядок их утверждения**

- 1 Внутренний и въездной туризм в системе гостеприимства Краснодарского края
2. Государственное регулирование индустрии гостеприимства РФ
3. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма
4. Методы государственного регулирования качества услуг в индустрии гостеприимства
5. Экономические методы государственного регулирования развития индустрии гостеприимства
6. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма
7. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма

8. Программно-целевые методы планирования и управления индустрии гостеприимства и туризма
9. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели
10. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства и туризма
11. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства
12. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства
13. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства
14. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства
15. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и оценка ее эффективности
16. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма, ее эффективность и пути совершенствования
17. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана)
19. Имидж (планирование, формирование, продвижение) туристского предприятия
20. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма
21. Торговая марка туристского предприятия и формы её применения.
22. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма
23. Формирование и развитие рынка труда индустрии гостеприимства и туризма
24. Формирование и поддержание корпоративной культуры туристских предприятий
25. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства
26. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях туризма
27. Управление производительностью труда на предприятиях туризма
28. Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
29. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
30. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии туризма
31. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства и туризма
32. Управление профессиональной карьерой работников предприятий туризма
33. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии



туризма

34. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии туризма

35. Компетенции персонала предприятий индустрии туризма, формирование и мониторинг в процессе управления

36. Социальная ответственность и партнерство в индустрии туризма

37. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии туризма

38. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии туризма

39. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии туризма

40. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере турфирмы)

41. Стратегическое управление предприятием (на примере турфирмы)

42. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия индустрии туризма

43. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии туризма

44. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере турфирмы)

45. Организационная структура туристического агентства и ее совершенствование

46. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма

47. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе

48. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятия индустрии туризма)

49. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в туристском предприятии

50. Технологии принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма

51. Бизнес-план туристского предприятия

52. Бизнес-модель туристского предприятия

53. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии туризма, его организация и эффективность

54. Инвестиционный план в туристском бизнесе

55. Планирование труда и социального развития туристского предприятия

56. Планирование себестоимости туристских услуг и пути его совершенствования

57. Планирование эффективности деятельности туристского предприятия в условиях рынка

58. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса

59. Финансовое планирование на туристском предприятии

60. Зарубежный опыт деятельности предприятий индустрии туризма и его использование в отечественной практике

61. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства и туризма

62. Системы обеспечения безопасности в индустрии туризма и их эффективность
63. Управление службой безопасности на туристском предприятии
64. Организация учета и контроля в турфирмах и пути ее совершенствования
65. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
66. Анализ финансового состояния предприятий индустрии туризма
69. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии туризма
70. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
71. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
72. Перспективы развития информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма
73. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация
74. Программно-аппаратный комплекс предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Состав, внедрение и особенности эксплуатации
75. Организация проектирования туристского продукта предприятиями сферы гостеприимства
76. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей
77. Формирование финансовых ресурсов для развития индустрии гостеприимства и туризма в регионе
78. Использование логистики в индустрии туризма
79. Оценка эффективности стратегического планирования в индустрии туризма
80. Анализ использования аутсорсинга в индустрии туризма
81. Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном бизнесе
82. Управление международными и национальными гостиничными цепями и объединениями
83. Вопросы инвестиционной политики в индустрии туризма
84. Методы продвижения туристских услуг (на примере конкретной турфирмы)
85. Рекламная политика турфирмы
86. Отдых и развлечения в туризме
87. Игровые программы в организации отдыха гостей отеля.
88. Информационное обеспечение деятельности туристского предприятия.
89. Технология планирования при создании туристского предприятия (бизнес-план)
90. Изучение внутренней и внешней среды турфирмы
91. Маркетинговые исследования в деятельности туристского предприятия
92. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в туристском предприятии
93. Разработка маркетинговой программы туристского предприятия
94. Внутренние и внешние факторы развития рынка туристских услуг

95. Таймшер-отели как развивающийся сегмент индустрии туризма
96. Инновационные технологии в индустрии туризма
97. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц
98. Система взаимодействия с потребителем как управленческая задача в гостиничном сервисе.
99. Проблема качества в практике гостиничного сервиса
100. Новые технологии подготовки и переподготовки персонала турфирм
101. Инновации в деловой стратегии туристских предприятий
102. Оценка эффективности гостиничного сервиса
103. Франчайзинг и его совершенствование в гостеприимстве

## **2.4 Порядок выполнения и представления в ГЭК выпускной квалификационной работы**

Закрепление за студентом темы ВКР производится по его личному заявлению с визой заведующего кафедрой, руководителя работы и оформляется приказом ректора в течении предпоследнего семестра обучения.

На основании приказа студенту выдается задание на ВКР, составленное руководителем работы, содержащее календарный план с указанием сроков выполнения отдельных частей работы и срока ее окончания.

В установленные календарным планом сроки студент отчитывается перед руководителем о выполнении отдельных разделов работы. Работа выполняется в соответствии с методическими указаниями по написанию выпускных квалификационных работ.

Дважды за период подготовки ВКР руководители докладывают на заседаниях кафедры о выполнении календарного плана подготовки работ студентами-выпускниками.

За месяц до начала ГЭК студент обязан сдать ВКР, проверенную и подписанную научным руководителем, на кафедру. Работа должна соответствовать требованиям методических указаний по написанию выпускной квалификационной работы. Контроль осуществляет научный руководитель.

На специальном заседании кафедры обсуждается вопрос о допуске студентов к защите выпускной квалификационной работы. Если работа соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР, то она допускается к защите. Если в работе есть недочеты, то она возвращается студенту на доработку, об этом ставиться в известность научный руководитель.

Не позднее месяца до дня защиты кафедра передает допущенные выпускные квалификационные работы в деканат.

## **2.5 Порядок защиты выпускной квалификационной работы**

Защита выпускных квалификационных работ проводится в сроки, установленные графиком учебного процесса Академии ИМСИТ.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях Государственных экзаменационных комиссий с участием не менее половины ее членов. Персональный состав ГЭК утверждается приказом ректора высшего учебного заведения.

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 студент получает слово для доклада. По завершению доклада члены ГЭК имеют возможность задать вопросы выпускнику. Вопросы членов ГЭК и ответы студента записываются секретарем в протокол. Далее секретарь зачитывает отзыв руководителя и рецензию на выпускную квалификационную работу. Студенту предоставляется возможность ответить на замечания руководителя.

Члены ГЭК в процессе защиты на основании представленных материалов и устного сообщения автора дают предварительную оценку выпускной квалификационной работы и подтверждают соответствие полученного ее автором образования требованиям ФГОС.

Замечания членов ГЭК по каждой выпускной квалификационной работе оформляются в виде документа с внесенными в него критериями соответствия, которые оцениваются членами ГЭК по системе: «соответствует» – «не соответствует», а также выставляется рекомендуемая оценка по 5-балльной системе, принятой в высшей школе.

Председатель и члены ГЭК на закрытом заседании обсуждают защиту выпускных квалификационных работ и суммируют результаты всех оценочных средств выпускника:

1. государственного экзамена;
2. заключения членов ГЭК на соответствие требованиям ФГОС;
3. оценки выпускной квалификационной работы, выставленной членами ГЭК.

Государственная экзаменационная комиссия оценивает выпускную квалификационную работу и принимает общее решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации и выдаче ему диплома.

## **2.6 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты им выпускной квалификационной работы.**

Выпускная работа студента должна продемонстрировать уровень его теоретической подготовки, способность критического осмысления проблемы, умение творчески и самостоятельно использовать существующие методы сбора и обработки информации. Самостоятельно находить и обосновывать новые оригинальные решения, имеющие практическую значимость. Выпускная работа может быть оценена на «отлично», если в ней:

- представлен критический анализ взглядов различных авторов по вопросам исследуемой проблемы;
- показана методика исследования; самостоятельно собрана, обобщена и критически проанализирована информация (статистическая информация, материалы социологических исследований);

- проведены самостоятельно расчеты, имеющие принципиальное значение для разработки проблемы;

- на основе анализа фактического материала и литературных источников сделаны аргументированные теоретические обобщения и изложено собственное отношение к точкам зрения, имеющимся в литературе по данному вопросу;

- содержатся практические рекомендации, логически вытекающие из результатов анализа;

- использованы в исследовании экономико-математические методы и модели; составлена достаточно полная библиография по теме; работа оформлена в соответствии со всеми требованиями.

Оценка работы снижается на 1–2 балла, если:

- требования, предъявляемые к работам, оцениваемым на «отлично», не выполнены в полной мере;

- отдельные вопросы плана работы, утвержденные научным руководителем, не изложены или изложены поверхностно, без достаточного теоретического обоснования;

- в освещении отдельных, даже неосновных положений работы содержатся теоретически неправильные определения либо неточности, которые свидетельствуют о пробелах в тех теоретических знаниях, которые студент должен иметь по учебному плану.

Выпускная работа оценивается на «неудовлетворительно» если:

- в ней содержатся грубые теоретические ошибки и поверхностно освещены основные положения темы;

- вместо теоретического освещения вопросов темы в работе дается по преимуществу поверхностное описание конкретных фактов, примеров, отдельных цифровых данных, прямо заимствованных из уже хорошо известных литературных источников.

Оценка «неудовлетворительно» в обязательном порядке согласуется в руководителем ВКР и не исключает права выпускника на апелляцию в порядке установленном законодательством РФ.

### 3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

#### 3.1 Нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (редакция от 14.11.2013).
2. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.2004)(ред. от 21.10.2013).
3. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
4. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 05.02.2007 №12-ФЗ.
5. Федеральный Закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.
6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 09.01.1996 №2-ФЗ.
7. Федеральный Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ.
8. Федеральный Закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 года № 69-ФЗ.
9. Федеральный Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2.01.2000 №29-ФЗ.
10. Федеральный Закон «О бухгалтерском учете» от 21.11.1996 № 129-ФЗ.
11. Федеральный Закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. №128-ФЗ.
12. Федеральный Закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. №38-ФЗ.
13. Федеральный Закон «Об основах охраны труда в РФ» от 17.07. 1999 г. № 181-ФЗ.
14. Федеральный Закон «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. № 5154-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г.).
15. Федеральный Закон «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г.
16. Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 года № 17.
17. Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг» №490 от 25.04.1997 г.
18. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 г. N 1425 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения».
19. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
20. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» (введен в действие постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст).
21. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.
22. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» (введен в действие 1 января 1995 г.).
23. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов ».

24. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц».

25. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

26. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта РФ от 9 июля 1998 г. № 286).

27. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).

28. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию» - СПС Гарант, 2010.

29. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 7 мая 2010 г. № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

30. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

### **3.2 Основная литература**

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие.-2-е изд.-М.: КНОРУС, 2014.-168 с.

2. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристической индустрии в России: учеб. Пособие.- М.: Дашков и К, 2013.- 320 с.

3. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие для бакалавров.- М.: ИНФРА-М. 2014.-320 с.

4. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. Пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2011. – 512 с.

5. Кусков А.С., Сирик Н.В. Правовое обеспечение сферы туризма: учеб. пособие.- М.: ИНФРА-М, 2014.-400 с.

6. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2015. – 176 с.

7. Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник.- М.: ИНФРА-М, 2013.-202 с.

8. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Саратов: ООО «АЛЬТЭК», 2010. – 272 с.

### **3.3 Дополнительная литература**

1. Агумирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе: практикум. – М.: Дашков и К. 2005. – 176 с.

2. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.
3. Волков Ю.Ф. Введение в туристический бизнес: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд. – Ростов на Дону: Феникс, 2004. – 352 с.
4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учеб. пособие для вузов. – 2-е изд.-Ростов на Дону: Феникс, 2003. – 320 с.
5. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр, 2011. – 320 с.
6. Ефимов С.Л. Управление персоналом: гостиничный бизнес. – М.: ТрансЛит, 2008. – 208 с.
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для СПО. – М.: Академия, 2008. – 208 с.
8. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2007. – 384 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. Образования: учеб. Пособие для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 208 с.
10. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.

### **3.4 Интернет-ресурсы**

1. «Вестник РАТА» – бюллетень Российской ассоциации туристических агентств [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnikrata.travel.ru/>
2. Гарант. Информационно-правовой портал [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
3. Торговля и ресторанный бизнес [электронный ресурс]. – Режим доступа: . <http://www.torg.spb.ru>
4. Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>
5. Туристический форум [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourinfo.ru>
6. [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoscva.ru>
7. Федеральное агенство по туризму в РФ [электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>

### **3.5 Библиотечные системы**

1. ИНИОН [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inion.ru>



2. Российская государственная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
3. Библиотека М. Мошкова [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lib.ru>
4. Московский научный общественный фонд [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mpst.org>
5. Национальная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nel.nns.ru>
6. Библиографическая поисковая система «Букинист» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bukinist.agava.ru>
7. Электронная библиотека сети «Право» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russianslaw.net/law/netlav/>
8. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libweb.ru>
9. Научная электронная библиотека [электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

#### **4 Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится Академией ИМСИТ 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 имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с 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 Академии ИМСИТ 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 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 Академия ИМСИТ 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 особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Академии ИМСИТ).

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

## **5 Подача и рассмотрение апелляционных заявлений по результатам государственных аттестационных испытаний**

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.

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 выпускную квалификационную работу, отзыв (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

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 порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации 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 государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае, указанном в п.2, 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 приказом ректора Академии ИМСИТ.

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

## **6 Программно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации**

Под программно-методическим обеспечением итоговой аттестации выпускников на соответствие требованиям ФГОС высшего образования понимается комплект материалов, предназначенный для установления в ходе государственных аттестационных испытаний выпускников, завершивших освоение основной образовательной программы направления подготовки 43.02.02 «Туризм», факта соответствия уровня их подготовки требованиям ФГОС.

Программно-методическое обеспечение итоговой аттестации включает в себя:

- методические материалы, определяющие структуру, технические требования к оформлению, процедуру подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы;
- критерии оценки выпускной квалификационной работы.

## 7 Подведение итогов государственной итоговой аттестации

Председатель ГЭК составляет отчет по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» по итогам работы государственной экзаменационной комиссии по каждому выпуску.

Ежегодный отчет председателя ГЭК по итогам государственной аттестации выпускников Академии ИМСИТ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» за календарный год (далее - отчет) должен содержать следующую информацию:

- качественный состав государственных экзаменационных комиссий;
- перечень аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации студентов, и описание документального обеспечения ГИА;
- анализ результатов государственных экзаменов;
- анализ результатов защиты выпускных квалификационных работ, качества и объективности представленных рецензий;
- сильные стороны выпускных квалификационных работ;
- недостатки в подготовке студентов по данному направлению подготовки (специальности);
- характеристику общего уровня подготовки студентов по данному направлению подготовки (специальности);
- выводы и рекомендации по повышению качества подготовки выпускников.

Ежегодный отчет о работе ГЭК и рекомендации о совершенствовании качества профессиональной подготовки специалистов заслушиваются на заседании Ученого совета Академии ИМСИТ и представляются в Министерство образования и науки РФ.

Программа утверждена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций, протокол №1 от 29 августа 2016 г.

Составитель:

Зав.кафедрой технологий сервиса  
и деловых коммуникаций, доцент



Л.Г. Степанова

Согласовано:



Проректор по учебной работе, профессор

Н.Н. Павелко

Рассмотрено и утверждено на заседании  
Научно-методического Совета Академии  
«29» августа 2016 г. Протокол № 1