

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ПГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))
11.03.2024 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки (специальность)	43.03.02 Туризм
Квалификация выпускника	Бакалавр (бакалавр/магистр/специалист)
Направленность	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	324 / 9	часов/зачетных единиц
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	108 / 3	часов/зачетных единиц
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	216 / 6	часов/зачетных единиц

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании выпускающей кафедры
Кафедра сервиса и туризма

	(наименование кафедры)	
13.02.2024	протокол №	5
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
	(подпись)	(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа ГИА включает:

1) методические материалы к:

- государственному экзамену: организация проведения, перечень дисциплин, фонд оценочных средств, методические указания по подготовке, перечень допускаемых материалов и средств;
- выпускной квалификационной работе (далее – ВКР): требования к ВКР и порядку её выполнения, перечень тематик ВКР;
- учебно-методическое обеспечение.

2) процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы:

- государственный экзамен;
- выпускная квалификационная работа;

3) порядок подачи апелляции.

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается выпускающей кафедрой.

Раздел 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

2.1. Государственный экзамен

Государственный экзамен проводится в письменной форме по экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает 2 вопроса по 21 дисциплинам.

2.1.1. Перечень дисциплин (модулей), включенных в государственный экзамен

1. География туризма и туристское страноведение
2. Инновации в туризме
3. Информационные технологии в туристской индустрии
4. Кадровое обеспечение в туризме
5. Маркетинг в туристской индустрии
6. Менеджмент в туристской индустрии
7. Мировое культурное наследие в туризме
8. Организация туристской деятельности
9. Правовое регулирование туристской деятельности
10. Развитие внутреннего и въездного туризма в России
11. Реклама в туризме
12. Сервисология
13. Технологии анимационной деятельности
14. Технологии гостиничных услуг
15. Технологии курортного дела
16. Технологии продаж в туризме
17. Технологии туроператорской и турагентской деятельности
18. Технологии услуг питания
19. Туристско-рекреационное проектирование
20. Туристско-рекреационное ресурсоведение
21. Экскурсионная деятельность

2.1.2. Фонд оценочных средств. Пример оформления экзаменационного билета / теста

Дисциплина: География туризма и туристское страноведение

1. Вариант 0 Итогового теста

- 1) Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую

страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте (стране), считается туристом?

- А) да;
- Б) нет.

2) Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующего услуги экскурсовода, это:

- А) турист;
- Б) экскурсант.

3) Вставьте пропущенное слово.

Страноведение – это особая _____ дисциплина, занимающаяся комплексным изучением регионов, стран и их районов.

4) Соотнесите правильные ответы:

Подразделение территорий.

Территория

Характеристика

1) регион

А) природная или политическая, являющаяся частью континента, либо в значении государства;

2) страна

Б) ограниченная часть земной поверхности суши, с определенными свойствами

3) территория

В) область обитания биологического вида

4) ареал

Г) обозначает разные по размеру и характеру территории в стране

5) Страны как основные единицы социально – экономической организации мира, являются:

А) объектом страноведения;

Б) предметом страноведения.

б) Соотнесите правильные ответы к вопросам. Функции страноведения.

Функция

Характеристика

1) гносеологическая

А) сбор, хранение и предоставление данных о странах и регионах;

2) аксеологическая

Б) объединяющая знания о стране в единый комплекс;

3) информационная

В) познавательная, просветительная функция;

4) интегративная

Г) оценочная функция

Выберите правильный вариант ответа

7) Комплекс какого страноведения изучает размещение объектов отдыха и туризма в мире и в отдельных странах:

- А) физико – географическое;
- Б) социально –экономическое;
- В) рекреационное.

8) Живое, наглядное представление об особенностях той или иной территории, государства, это -.....

9) Вставьте пропущенное слово.

Система социально – экономических характеристик, материальная и социальная обеспеченность и образ жизни населения, называется.....жизни

10) Взаимоотношение объекта с его внешней средой, характеризуется:

- А) природной средой;
- Б) географическим положением;
- В) географической средой.

11) С XVIII в. по 1918 г. это архитектурное сооружение было резиденцией австрийской императорской династии Габсбургов. Изначально скромное поместье было перестроено в стиле барокко и рококо архитекторами, которых вдохновил пример Версаля. Сейчас во дворце 1441 комната, среди них Зеркальный зал, в котором Моцарт играл для императрицы Марии Терезии, личные покои Императора Франца Иосифа, комната Марии Антуанетты, комната, в которой останавливался Наполеон. Этот памятник декоративного искусства нескольких эпох с великолепным парком, полным фонтанов и скульптур, и первым в мире зоопарком.

Напишите название объекта и его местонахождение _____

12) Строительство этого собора – шедевра готической архитектуры определило историю города. Занимает 3 место в списке самых высоких христианских церквей в мире. Взметнувшись на 157 м над городом, собор подчинил его. По одному из самых больших соборов Средневековья можно гулять целый день, наслаждаясь витражами, живописью, скульптурами. Именно здесь хранятся мощи трех волхвов, привезённые в 1164 г. императором из династии Гогенштауфенов Фридрихом Барбароссой из Милана в дар архиепископу Райнальду Дассельскому. С тех пор в город стекались паломники со всей Европы для поклонения реликвиям волхвов. Паломничество к мощам волхвов играло существенную роль как в религиозной, так и в экономической жизни города. Короны трёх волхвов по сей день украшают городской герб. Строительство началось в 1280 г., он не был закончен вплоть до 1880 г.

Напишите название объекта _____

Дисциплина: Инновации в туризме

1. 1.Содержание понятия «инновация». Сущность и функции инновационной деятельности (понятие инновации. Виды инноваций. Жизненный цикл и функции инноваций. Инновационная деятельность в туризме).

2. Процессы транснационализации и глобализации в международном туризме (транснациональные компании на рынке международного туризма. ТНК в гостиничном хозяйстве. Влияние туристских ТНК на национальную экономик. Процессы глобализации в мировом туризме).

Дисциплина: Информационные технологии в туристской индустрии

1. 1. Влияние информационных технологий на развитие туризма (влияние на 4 стадии создания и продвижения тур продукта, новые тенденции)
2. Ведущие системы бронирования и резервирования (российские системы бронирования, зарубежные системы бронирования, решаемые задачи на примере одной из них.)
3. Мультимедийные технологии в туристской сфере.

Дисциплина: Кадровое обеспечение в туризме

1. 1. Стили и методы управления персоналом в туристской сфере
2. Управление конфликтами в организации сферы туризма. Классификация конфликтов. Положительные и отрицательные последствия и воздействия конфликтов в сфере туризма
3. Найм персонала: сущность и содержание понятия. Стратегические подходы к организации привлечения персонала. Принципы и этапы найма персонала.

Дисциплина: Маркетинг в туристской индустрии

1. Первичная маркетинговая информация о туристах содержится в ...

А – официальных данных, опубликованных Федеральной службой государственной статистики (Росстатом)

Б - официальных данных, опубликованных Федеральным агентством туризма (Ростуризм)

В – опросах туристов

Г – наблюдениях за поведением туристов

Для проверки гипотезы о влиянии различных факторов на туристский поток используются _____ исследования.

А – поисковые

Б – описательные

В – казуальные

Установите правильную последовательность действий потребителя при покупке турпродукта.

А – принятие решения о покупке турпродукта

Б – поиск информации о турпродуктах и их оценивание

В – осознание потребности в путешествии

Г – покупка турпродукта

К символическим свойствам турпродукта можно отнести ...

А – длительность путешествия

Б – размещение в 5-ти звездном отеле

В – безопасность путешествия

Г – стоимость турпродукта

Если турфирма сегментирует потребителей по социально-демографическому признаку, то она учитывает ...

А – мотив покупки

Б – тип личности потребителя

В – доход потребителя

Г – национальный состав потребителей

Дисциплина: Менеджмент в туристской индустрии

1. 1. Сущность менеджмента в туризме. Понятие цели менеджмента в туризме. Миссия организации для туризма

2. Основные представители классического менеджмента и научные школы: Ф.Тейлор, Х. Эмерсон, Г.Форд.

3. Основные представители классического менеджмента: А.Файоль, М.Фоллет, М.Вебер

Дисциплина: Мировое культурное наследие в туризме

1. 1. Основные культурно-исторические и туристские центры в контексте культурного наследия.

2. Культурное наследие в туризме (конвенция об охране Всемирного культурного наследия. Принципы Хартии культурного туризма. Концепция адекватного туризма).

Дисциплина: Организация туристской деятельности

1. 1. Понятие о туризме. Виды туризма и их основные характеристики. Особенности туристского продукта и их классификация как составляющих турпутевки и туристские программы.

2. Понятие туристского продукта и туристских ресурсов.

3. Территориальные системы туризма. Туристические маршруты и их типы. Туристические центры и дестинации

Дисциплина: Правовое регулирование туристской деятельности

1. 1. Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально — деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

а) туристской деятельностью;

б) путешествием;

в) паломничеством;

г) туризмом;

д) отпуском.

2. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется следующими способами:

а) нормативно — правовое регулирование;

б) содействия в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности; в) информационное обеспечение туризма;

г) лицензирование туроператорской и турагентской деятельности;

д) классификация объектов туристской индустрии.

3. Система законодательства Российской Федерации о туристской деятельности состоит из:

а) Закона о туристской деятельности и принимаемых в соответствии с ними иных федеральных законов и иных нормативно — правовых актов Российской Федерации

б) Закона о туристской деятельности и принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно — правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

в) 3 закона о туристской деятельности и принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно — правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, а также актов объединений организаций туристской индустрии;

г) законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, актов органов местного самоуправления, актов объединений организаций туристской индустрии.

4. Источниками туристского права являются:

а) законы РФ, Законы субъектов РФ, международные соглашения;

б) Глобальный этический кодекс туризма;

в) договоры туроператоров с турагентами;

г) профессиональные стандарты образовательной деятельности в сфере туризма.

Дисциплина: Развитие внутреннего и въездного туризма в России

1. Назовите факторы промышленной революции, повлиявшие на формирование новой культуры досуга.

Дайте краткую характеристику истории деятельности предприятия Томаса Кука.

История морских путешествий XIX века.

Развитие курортного дела на Кавказе, Северо-Западе и в Сибири.

Факторы, изменившие сферу туризма XX века.

Дайте сравнительные характеристики элитарного и массового туризма XX века.

Железнодорожные путешествия как вид отдыха и туризма.

Автомобильный туризм XX века.

Автобусный туризм XX века.

Виды спортивного туризма в СССР (история одного из видов туризма).

Дисциплина: Реклама в туризме

1. Интернет как площадка для рекламы туристических услуг (виды рекламных носителей, особенности интернет рекламы туризма, отличия от offline рекламы.)

2. Организация презентаций в туристской деятельности. Понятие «презентация», виды презентаций. Основные приемы устной презентации. Специфика подготовки презентации в Power Point: информационное наполнение и дизайн. Особенности презентаций турпродуктов и отдельных туристских направлений.

Дисциплина: Сервисология

1. Классификация услуг в сервисной деятельности

2. Типы клиентов (основные классификации потребителей. Технология взаимодействия с разными типами клиентов. Факторы, влияющие на принятие потребителем решения о покупке товара).

Дисциплина: Технологии анимационной деятельности

1. Анимационный сервис как важнейшая составляющая социально-культурной деятельности. Функции туристской анимации. Типология анимации: рекреационная, досуговая, туристская анимация.

2. Технология создания и реализации анимационных программ. Элементы технологического процесса создания анимационной программы. Этапы подготовки и проведения анимационной программы.

Дисциплина: Технологии гостиничных услуг

1. Краткая характеристика основных групп отелей.

2. Проблема классификации средств размещения (национальные классификации гостиниц, классификации средств размещения ВТО, классификация средств размещения в России).

3. Основные этапы развития гостиничной индустрии (история гостиничного хозяйства в эпоху древнего мира, средних веков, развитие гостиничного хозяйства 17-19 века,

Дисциплина: Технологии курортного дела

1. 1. Основные функции управления в санаториях. Концепция маркетинга в санаторно-курортных учреждениях. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.

2. Структура и основные понятия курортной сферы. Основные периоды развития курортного дела.

Курортные факторы и их особенности. Лечебный туризм и современный рынок лечебного туризма.

3. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.

Дисциплина: Технологии продаж в туризме

1. 1. Продажа турпродукта (основные этапы продажи товаров. После-продажное поведение продавца. Мероприятия по формированию постоянных клиентов).

2. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.

3. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.

4. Продвижение турпродукта на рынок.

5. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг.

Дисциплина: Технологии туроператорской и турагентской деятельности

1. 1. Основные технологии туроператорского бизнеса. Технология разработки тура (Характерные особенности туроперейтинга как вида деятельности на туристском рынке, цикл работ оператора. Планирование туров. Результат турпланирования).

3. Специфика и состав туристской индустрии (понятие туристской индустрии. Сектор транспортных перевозок. Сектор размещения и питания. Сектор развлечений. Туроператоры и турагенты).

2. Формирование туристского продукта — основная функция туроператора. Разработка замысла туристского продукта. Проектирование туристского продукта. Экспериментальная проверка туристского продукта.

3. Автоматизация работы турагентства (программы автоматизации Са-мо-тур, Мастер-тур: базовые возможности и функции программ).

Дисциплина: Технологии услуг питания

1. 1. Типология предприятий общественного питания, их характеристика, ключевые различия

2. Документы, регулирующие деятельность предприятий общественного питания

3. Формы и виды обслуживания на предприятиях общественного питания

4. Особенности обслуживания туристических групп на предприятиях общественного питания

Дисциплина: Туристско-рекреационное проектирование

1. 1. Туристское проектирование (технологии составления туров, особенности расчета индивидуальных туров, карта туристического маршрута).

2. Комплексный подход в туристско-рекреационном проектировании: система, объект, процесс. Жизненный цикл проекта: концептуальный этап; проектирование турпродукта; непосредственная разработка турпродукта; завершающий этап. Инвестиционные и инновационные проекты в туризме и их жизненные циклы.

Дисциплина: Туристско-рекреационное ресурсоведение

1. 1. Туристско-рекреационные ресурсы: понятие, сущность.

2. Классификации туристско-рекреационных ресурсов.

3. Подходы и методы оценки туристско-рекреационного потенциала.

Дисциплина: Экскурсионная деятельность

1. 1. Понятие экскурсии. Основные функции экскурсии. Признаки экскурсии. Цели экскурсии.

2. Классификация экскурсий в Российской Федерации

3. Основные этапы подготовки экскурсии. Классификации экскурсионных объектов. Критерии отбора экскурсионных объектов.

4. Объекты показа и рассказа. Методы показа. Методы рассказа.

2.1.3. Методические указания для обучающихся по подготовке к государственному экзамену
Государственный экзамен проводится в *устной* форме по экзаменационным билетам.

Экзаменационный билет включает 2 вопроса по 21 дисциплине.

В качестве основных компонентов, определяющих процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы при оценивании результатов сдачи государственного экзамена членами государственных экзаменационных комиссий рассматриваются:

- понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы;
- умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной);
- владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач.

Оценка ответа обучающегося проставляется членом комиссии в «Бланке оценивания результатов сдачи государственного экзамена» *в целом за экзамен*. При оценивании ответа член комиссии должен заполнить критерии оценивания в разрезе каждой компетенции по установленной шкале.

Итоговая оценка выводится в «Сводном бланке оценивания результатов сдачи государственного экзамена» непосредственно после окончания государственного экзамена на основе оценивания государственной экзаменационной комиссией компетенций обучающегося. Итоговая оценка за государственный экзамен выставляется по четырехбальной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

На основании «Сводного бланка оценивания результатов сдачи государственного экзамена» секретарем ГЭК составляется протокол заседания ГЭК по приему государственного экзамена (по установленной форме) и производится анализ уровня освоения компетенции в целом группе.

2.1.4. Перечень учебных, справочно-информационных и иных материалов, средств вычислительной техники и предметов, допускаемых к использованию обучающимися при сдаче государственного экзамена

1. Справочно-правовая система "Консультант Плюс"

- | | | | |
|----|--|--|----------|
| 2. | Информационно-правовой | портал | "Гарант" |
| 3. | Справочно-правовая | система | "Кодекс" |
| 4. | База электронных ресурсов для исследований и образования | "Университетская информационная система (УИС)" | Россия" |
| 5. | Информационно-правовая система "Законодательство России" | | |

2.2. Выпускная квалификационная работа

ВКР представляет собой выполненную обучающимся или совместно несколькими

обучающимися работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника (выпускников) к самостоятельной профессиональной деятельности. Защита ВКР является заключительным этапом проведения ГИА.

2.2.1. Требования к ВКР и порядку их выполнения.

ВКР состоит из титульного листа, задания, отзыва научного руководителя (не сшивается в работу), пояснительной записки, графического материала, презентации (при наличии), приложения. Пояснительная записка включает такие разделы как:

- титульный лист;
- задание;
- содержание;
- введение;
- теоретическая глава, раскрывающая методологические подходы к теме исследования, нормативно-правовую базу и международный и российский опыт, связанный с объектом исследования.
- практическая глава, в которой дается общая характеристика предприятия туристской индустрии, анализ и оценка его деятельности и предлагаются рекомендации по улучшению организации деятельности;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

Презентация должна включать слайды с темой, ФИО студента, ФИО, звание, должность научного руководителя, год защиты; краткое раскрытие проблемы; пути, способы её решения; краткие выводы по работе. Точное содержание слайдов определяет научный руководитель.

ВКР должна быть представлена в виде отдельного сшитого тома со всеми материалами исследования, оформленными на листах формата А4, с размерами полей: сверху – 20 мм, снизу – 20 мм, справа – 15 мм, слева 30 мм, и графического материала на листах формата А1(или на листах другого стандартного формата). Нумерация страниц должна быть сквозной, номера страниц на титульном листе и на листе задания не проставляются. Приложение должно иметь собственную нумерацию страниц. Работа должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Рекомендуемый шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14 через 1,5 интервала. Текст следует печатать на одной стороне листа, цвет шрифта должен быть черным. Рукописные тексты и рукописные иллюстрации к защите не допускаются. Общий объем работы - не менее 50 и не более 90 страниц текста без учета приложения.

Все иллюстрации имеют подписи к рисункам. Иллюстрации следует располагать в приложениях. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте работы. Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера рисунка, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1

Оформление таблиц выполняется по ГОСТ 2.105-95. Таблицу в зависимости от ее размера помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости в приложении. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. При переносе таблицы на другой лист слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием номера (обозначения) таблицы.

Список использованной литературы составляется со сквозной нумерацией в алфавитном порядке. Список литературы должен включать только источники, непосредственно использованные в работе, т.е. которые цитировались, на которые делались ссылки, послужили основой при формировании точки зрения студента. Включение других прочитанных материалов не рекомендуется. Каждый источник указывается в соответствии с требованиями библиографического описания печатной и иной литературы. Оформляется согласно требованиям ГОСТ 7.1-2003 и ГОСТ 7.80-2000.

Итоговая оценка выводится непосредственно после процедуры защиты ВКР на основе оценивания государственной экзаменационной комиссией компетенций выпускника и защиты выполненной им выпускной квалификационной работы.

2.2.2. Перечень тематик ВКР

1. Совершенствование деятельности гостиничной сферы на примере...
2. Разработка предложений по совершенствованию качества обслуживания на примере турагентства ...
3. Разработка экскурсионного маршрута для школьников по городу Йошкар-Ола на примере туроператора ...
4. Совершенствование рекламной деятельности туристической фирмы ...
5. Повышение туристской привлекательности региона посредством создания путеводителя (на примере...).
6. Улучшение качества обслуживания гостиницы ...
7. Опыт продвижения гостиничных услуг на примере ...
8. Опыт совершенствования гостиничных услуг на примере ...
9. Продвижение услуг туристического агентства на примере ...
10. Разработка экскурсионного тура в Республике Марий Эл на примере туристической фирмы ...
11. Участие Национальной художественной галереи в разработке экскурсионных программ для привлечения туристов в г. Йошкар-Олу.
12. Разработка экскурсионного тура на примере туроператора ...
13. Разработка обзорной экскурсии для турагентства...
14. Разработка туристского маршрута на примере туроператора ...
15. Улучшение имиджа турагентства ...
16. Улучшение качества обслуживания в отеле ...
17. Совершенствование качества обслуживания клиентов в гостиничной индустрии на примере ...
18. Совершенствование качества обслуживания клиентов в турагентстве на примере ...
19. Продвижение услуг турагентства с помощью создания интернет-сайта.
20. Совершенствование деятельности туристского предприятия на примере турфирмы ...
21. Разработка культурно-познавательного тура на примере туроператора ...
22. Развитие внутреннего туризма на примере ...
23. Совершенствование санаторно-курортных услуг на примере санатория ...
24. Разработка регионального туристского продукта на примере турфирмы ...
25. Разработка программы продвижения экскурсионных туров на примере ...

2.3. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Социально-культурный сервис и туризм [Текст] : метод. указания к выполнению диплом. (выпускной квалификационной) работы для студентов специальности 100103 / [сост. : С. М. Васина, А. Н. Полухина]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 35 с. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Vasina-socialno_kulturnyj_servis_i_turizm.pdf

2.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf
3.	Полухина, Анна Николаевна. Туризм [Текст] : учебно-методическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы / А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2021. - 50, [1] с. ISBN 978-5-8158-2234-4. Экземпляры: всего 15.	15 / https://portal.volgatech.net/books/Polukhina_Turizm_2021.pdf

РАЗДЕЛ 3. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процедура оценивания результатов освоения ОПОП включает:

- перечень компетенций;
- критерии оценивания, шкалу оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП.

3.1. Государственный экзамен

Перечень компетенций, оцениваемых при проведении государственного экзамена

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
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
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах
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
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен применять технологические инновации и современное программное обеспечение в туристской сфере
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
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 потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационнокоммуникативны х технологий
ПК-2	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативноправовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
ПК-3	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
ПК-5	Формирует технологии оказания гостиничных, санаторно-курортных, анимационных услуг и услуг общественного питания на основе современных требований к созданию туристского продукта

Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания
«отлично» / компетенции сформированы в полном объеме	В ответе на вопросы экзаменационного билета на отличном уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Приведены примеры
«хорошо» / компетенции сформированы в достаточном объеме	В ответе на вопросы экзаменационного билета на хорошем уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Приведены отдельные примеры
«удовлетворительно» / компетенции сформированы частично	В ответе на вопросы экзаменационного билета на удовлетворительном уровне продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Примеры отсутствуют
«неудовлетворительно» / компетенции не сформированы	В ответе на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировано: - понимание исследуемого вопроса, уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы, качество анализа проблемы; - умение находить, отбирать, систематизировать, анализировать информацию, критическое использование рекомендуемой литературы (основной и дополнительной); - владение культурой мышления, продуманность, творческий подход к освещению вопроса, умение аргументировать, иллюстрировать ответ примерами, применять полученные знания при решении практических вопросов и задач. Примеры отсутствуют

При проведении государственного экзамена члену ГЭК выдается бланк «Перечень компетенций, оцениваемых при проведении государственного экзамена» и «Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена» (приложение 1).

Оценка ответа обучающегося проставляется членом комиссии в «Бланк оценивания

результатов сдачи государственного экзамена». При оценивании ответа член комиссии должен проставить баллы в разрезе каждой компетенции по установленной шкале.

Оценка за государственный экзамен выставляется по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

На основании «Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена» секретарем ГЭК составляется протокол заседания ГЭК по приему государственного экзамена (по установленной форме) и производится анализ уровня освоения компетенции в целом группе.

3.2. Выпускная квалификационная работа

Перечень компетенций, оцениваемых при защите ВКР

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
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
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах
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
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен применять технологические инновации и современное программное обеспечение в туристской сфере в сфере
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
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 потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационнокоммуникативных технологий
ПК-2	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативноправовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
ПК-3	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
ПК-5	Формирует технологии оказания гостиничных, санаторно-курортных, анимационных услуг и услуг общественного питания на основе современных требований к созданию туристского продукта

Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания компетенций, шкала оценивания
«отлично» / компетенции сформированы в полном объеме	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал отличный: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«хорошо» / компетенции сформированы в достаточном объеме	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал хороший: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«удовлетворительно» / компетенции	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник продемонстрировал удовлетворительный:

сформированы частично	- уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.
«неудовлетворительно» / компетенции не сформированы	При выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе защиты выпускник не продемонстрировал: - уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы; - понимание исследуемого вопроса; - качество анализа проблемы; - самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов; - степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями; - иллюстративность, качество презентации результатов работы; - навыки публичной дискуссии.

Особое внимание при оценивании выпускной квалификационной работы обращается на возможность практического использования данных, полученных в работе. Должны учитываться также: уровень доклада на защите; соответствие оформления работы установленным требованиям; качество иллюстративного материала к докладу.

При проведении защиты выпускной квалификационной работы члену ГЭК выдается бланк «Перечень компетенций, оцениваемых при защите ВКР» и «Бланк оценивания защиты ВКР» (приложение 2).

Итоговая оценка выводится непосредственно после окончания защиты выпускных квалификационных работ на основе оценивания государственной экзаменационной комиссией компетенций обучающегося и защиты выполненной им выпускной квалификационной работы. Итоговая оценка выставляется по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Секретарь ГЭК на основании «Бланк оценивания защиты ВКР» составляет Протокол заседания ГЭК по защите ВКР.

РАЗДЕЛ 4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ.

Порядок подачи апелляции установлен в СМК-ПИ-3.01-07 «Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся ПГТУ».

Бланк оценивания результатов сдачи государственного экзамена

Институт/Факультет/Центр	Факультет социальных технологий
Кафедра	Кафедра сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.02 (о) - ст. - ТУР
Наименование ОП	31 - Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

ФИО обучающегося	Балл по компетенции в соответствии с критериями оценивания*																						Средний балл	Оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)
	У К- 1	У К- 2	У К- 3	У К- 4	У К- 5	У К- 6	У К- 7	У К- 8	У К- 9	У К- 10	О П К- 1	О П К- 2	О П К- 3	О П К- 4	О П К- 5	О П К- 6	О П К- 7	О П К- 8	П К- 1	П К- 2	П К- 3	П К- 4	П К- 5	
1.																								
2.																								
3.																								

* Ответ обучающегося оценивается в разрезе компетенции, исходя из принятой шкалы оценивания

Председатель ГЭК	
Члены ГЭК	

Бланк оценивания защиты ВКР

Институт/Факультет/Центр	Факультет социальных технологий
Кафедра	Кафедра сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.02 (о) - ст. - ТУР
Наименование ОП	31 - Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

ФИО обучающегося	Балл по компетенции в соответствии с критериями оценивания*																				Средний балл	Оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)		
	У К-1	У К-2	У К-3	У К-4	У К-5	У К-6	У К-7	У К-8	У К-9	У К-10	О П К-1	О П К-2	О П К-3	О П К-4	О П К-5	О П К-6	О П К-7	О П К-8	П К-1	П К-2			П К-3	П К-4
1.																								
2.																								
3.																								

* ВКР обучающегося оценивается в разрезе компетенции, исходя из принятой шкалы оценивания

Председатель ГЭК	
Члены ГЭК	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)
	(подпись)