



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

## ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ  
Директор

Е.Б. Гаффорова

« 28 » 06 20 18 г.

## ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.03.01 Сервис

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: *очная*

Нормативный срок освоения программы

(очная форма обучения) *4 года*

Владивосток  
2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ  
Программы государственной итоговой аттестации

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис


Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования ДВФУ по направлению подготовки 43.03.01 **Сервис** приказом ректора ДВФУ от 20 июля 2017 г. №12-13-1479.

Рассмотрена и утверждена на заседании Ученого совета ШЭМ «28» июня 2018 года (Протокол № 8)

Руководитель  
образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ Н.П. Овчаренко

Заместитель директора Школы  
экономики и менеджмента по учебной  
и воспитательной работе

  
\_\_\_\_\_ И.А. Мохирева

## Содержание

Пояснительная записка .....	3
1. Характеристика профессиональной деятельности выпускников .....	4
2. Требования к результатам освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело» .....	6
3. Структура государственной итоговой аттеста	9
4. Требования к выпускным квалификационным работам (ВКР) и .....	12
порядку их выполнения .....	12
4.1 Тема, объем и структура выпускной квалификационной работы (ВКР) .....	14
4.2 Порядок представления в государственную аттестационную .....	20
комиссию выпускной квалификационной работы (ВКР) .....	20
4.3 Порядок защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).....	22
4.4 Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) .....	25
5 Особенности проведения государственной итоговой аттестации .....	25
обучающихся из числа инвалидов .....	25
6 Порядок подачи и рассмотрения апелляций по результатам .....	29
государственных аттестационных испытаний .....	29
7 Рекомендуемая литература и информационно-методическое обеспечение .....	31
8 Материально-техническое обеспечение .....	36
Приложение 1 .....	37
Фонд оценочных средств .....	37
1 Паспорт фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации .....	38
Приложение 2 .....	67
Требования к содержанию и оформлению (ВКР).....	67
Приложение 3 .....	71
Приложение 4 .....	73
Приложение 5 .....	74
Приложение 6 .....	75
Отзыв руководителя .....	75

## **Пояснительная записка**

Освоение основных образовательных программ высшего образования завершается обязательной государственной итоговой аттестацией выпускников. Объем государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело» составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело» разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 октября 2015 г. № 1169;

- Устава ДВФУ;

- Макета образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ (уровень бакалавриата), утвержденный приказом ректора ДВФУ от 10.12.2014 г. № 12-13- 2043;

- локальных нормативных актов ДВФУ.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело».

В соответствии с решением ученого совета ДВФУ структура государственной итоговой аттестации по направлению подготовки

бакалавров 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело» включает в себя защиту выпускной квалификационной работы (ВКР).

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

## **1. Характеристика профессиональной деятельности выпускников**

**Область профессиональной деятельности** выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

**Объектами профессиональной деятельности** выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей; средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

**Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:**

- организационно-управленческая;
- сервисная.

Конкретный вид (виды) профессиональной деятельности, к которому (которым) в основном готовится выпускник, должен (должны) определять содержание образовательной программы, разрабатываемой организацией, исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов организации, а также требований профессиональных стандартов в соответствующей области профессиональной деятельности:

- ориентированной на научно-исследовательский и (или) педагогический вид (виды) профессиональной деятельности как основной (основные) (далее - программа академического бакалавриата);

- ориентированной на практико-ориентированный, прикладной вид (виды) профессиональной деятельности как основной (основные) (далее - программа прикладного бакалавриата).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие **профессиональные задачи**:

**1) 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;

## **2) сервисная деятельность:**

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений;
- разработка внутренних нормативных документов по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.

## **2. Требования к результатам освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»**

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК)**, прежде всего **общеуниверситетскими**, едиными для всех выпускников ДВФУ:

- способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня (ОК-1);
- готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР (ОК-2);
- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности (ОК-3);
- способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда (ОК-4);
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности (ОК-5);

– способность понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях (ОК-6);

– владение иностранным языком в устной и письменной форме для осуществления межкультурной и иноязычной коммуникации (ОК-7);

– способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-8);

– способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-9);

– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-10);

– способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-11);

– способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-12);

– способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-13);

– способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-14);

– готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-15).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общефессиональными компетенциями (ОПК)**:

– способность 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);

- способность к разработке туристского продукта (ОПК-2);
- способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

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

**1) организационно-управленческая деятельность:**

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса (ПК-3);

**2) сервисная деятельность:**

- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-11);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-12);
- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-13);

– готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-14);

– готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-15).

Описание показателей и критериев оценивания компетенций представлено в приложении 1.

### **3. Структура государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями, которые утверждаются приказом проректора ДВФУ, в целях определения степени соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ требованиям ОС ВО ДВФУ.

Задача государственной экзаменационной комиссии - выявление качества профессиональной подготовки бакалавра-выпускника и принятие решения о присвоении ему квалификации «бакалавр».

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело».

По решению Ученого совета ДВФУ государственная итоговая аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы (ВКР), государственный экзамен – не предусмотрен.

В ходе выполнения ВКР обучающийся должен продемонстрировать:

– знания по избранной теме и умение проблемно излагать теоретический материал;

– умение анализировать и обобщать литературные источники, решать практические задачи, формулировать выводы и предположения;

– навыки проведения исследования.

Государственная итоговая аттестация не может быть заменена оценкой на основании итогов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студента.

График и расписание работы государственных экзаменационных комиссий разрабатываются на основе календарных сроков проведения ГИА, предусмотренных в рабочих учебных планах на текущий учебный год.

Не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания проректор ДВФУ утверждает расписание государственных экзаменационных испытаний (далее - расписание), в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний, и доводит расписание до сведения обучающихся, председателя и членов государственной экзаменационной комиссии и апелляционной комиссии, секретаря государственной экзаменационной комиссии, руководителей и консультантов выпускных квалификационных работ.

Защита выпускной квалификационной работы (ВКР) проводится на открытом заседании экзаменационной комиссии только при условии присутствия не менее двух третьих состава ГЭК.

Председатель ГЭК утверждается из числа лиц, не работающих в ДВФУ, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора, или имеющих ученую степень кандидата наук, либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 ее членов. Члены государственной экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, по должности не ниже должности руководителя подразделения, и (или) лицами,

относящимися к профессорско-преподавательскому составу ДВФУ (иных организаций) и (или) к научным работникам ДВФУ (иных организаций) и имеющими ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии, должна составлять не менее 50%.

Доля членов ГЭК, имеющих ученое звание и (или) ученую степень, должна составлять не менее 50% – для направлений бакалавриата.

Результат защиты по каждой выпускной квалификационной работе (ВКР) работе оформляется протоколом. В протокол вносятся все заданные вопросы, ответы студента на них, особое мнение и решение комиссии о присвоении выпускнику квалификации. Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК.

После заседания ГЭК и оформления протоколов студентам объявляются результаты защиты выпускных квалификационных работ (ВКР), протоколы ГЭК передаются администраторам ОП.

Обучающиеся, не прошедшие государственную итоговую аттестацию в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить в ДВФУ документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляются из ДВФУ с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по

добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

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

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в ДВФУ на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело».

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы (ВКР).

#### **4. Требования к выпускным квалификационным работам (ВКР) и порядку их выполнения**

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

Выпускная квалификационная работа (ВКР) в соответствии с учебным планом выполняется в период прохождения преддипломной практики и представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, связанную с решением задач тех видов деятельности, к которым готовится бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»: организационно-управленческая, сервисная.

**Целью** выпускной квалификационной работы (ВКР) является установление соответствия качества полученной студентами подготовки требованиям образовательного стандарта высшего образования, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, а также достижение бакалаврами необходимого уровня знаний, умений и навыков по освоенному направлению подготовки, позволяющих ему, как высококвалифицированному специалисту, успешно справляться с решением профессиональных задач в области туризма.

**Задачи выпускной квалификационной работы (ВКР):**

- углубление и систематизация теоретических знаний и практических умений обучающихся в выбранной области науки;
- овладение современными методами поиска, обработки и использования научной, методической и специальной информации;
- анализ и интерпретация получаемых данных, четкая формулировка суждений и выводов;
- изыскание путей (способов, методов) улучшения организации и эффективности работы специалиста по конкретному направлению профессиональной деятельности.

Закрепление за студентом темы выпускной квалификационной работы (ВКР) производится по его письменному заявлению на имя заведующего кафедрой сервиса и туризма.

Заявления студентов после одобрения кафедрой избранных ими тем выпускных квалификационных работ (ВКР) оформляется приказом директора Школы экономики и менеджмента о закреплении их за студентами и назначении руководителей. Изменение приказа возможно в исключительных случаях при убедительном обосновании этой необходимости. Выбор темы выпускной квалификационной работы (ВКР), и её утверждение должно быть завершено в течение месяца с начала учебного семестра. Наличие ученого звания и/или ученой степени для руководителя ВКР бакалавриата обязательно.

Руководитель ВКР является также руководителем преддипломной практики обучающегося, выполняющего ВКР под его руководством.

#### **4.1 Тема, объем и структура выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Тематика выпускных квалификационных работ (ВКР) должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки, техники, общества, экономики и культуры.

Тематика выпускных квалификационных работ (ВКР) предлагаются бакалаврам профессорско-преподавательским составом выпускающей кафедры сервиса и туризма и иных структурных подразделений Школы экономики и менеджмента. Она должна соответствовать программе направления подготовки бакалавриата, учитывать актуальные задачи, поставленные перед наукой и производством, иметь практико-ориентированный характер, согласована/утверждена работодателем/ми.

Тема выпускной квалификационной работы (ВКР) должна быть сформулирована таким образом, чтобы в ней максимально кратко и конкретно отражалась основная идея работы. Правильно сформулированная тема точно и адресно отражает содержание работы.

Примерные области и направления исследований:

– Проектирование гостиничного / курортного продукта в муниципальном образовании Приморского края / регионе Дальнего Востока России / стране АТР (описание теоретической рамки исследования, исследование необходимости повышения качества сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостиничного бизнеса / определение целевого сегмента потребителей, анализ дополнительных услуг в средствах размещения муниципальных образований / региона Дальнего Востока России / стране АТР с целью внедрения новых технологий обслуживания клиентов).

– Исследование факторов, влияющих на организацию деятельности предприятий сервисной сферы на муниципальном / региональном /

национальном уровне (описание теоретической рамки исследования, анализ результатов сервисной деятельности на муниципальном / региональном / национальном уровне, проведение факторного анализа развития соответствующего рынка сервисных услуг, разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования анализируемого рынка сервисных услуг, оценка эффектов от внедрения разработанных мероприятий).

– Применение инновационных технологий в индустрии гостеприимства (описание теоретической рамки исследования, обоснование актуальности внедрения инновационных технологий в гостиничной сфере, описание рекомендуемой к внедрению инновационной технологии на предприятиях гостиничной сферы, анализ возможности внедрения, описание всех видов эффектов, получаемых предприятиями гостиничной сферы в результате внедрения инновационной технологии).

– Разработка мероприятий, направленных на совершенствование работы с кадрами на предприятиях гостиничной индустрии (описание теоретической рамки исследования, обоснование актуальности внедрения мероприятий, направленных на совершенствование работы с кадрами в средствах размещения, бенчмаркинг современных технологий управления персоналом в средствах размещения, описание рекомендуемых к внедрению мероприятий по совершенствованию управления персоналом, описание всех видов эффектов, получаемых предприятиями гостиничной сферы в результате внедрения разработанных предложений).

– Разработка мероприятий, направленных на повышение качества сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостиничной, курортной сферы и предприятий питания (описание теоретической рамки исследования, обоснование актуальности внедрения мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания на предприятиях индустрии гостиничной, курортной сферы и предприятиях питания, бенчмаркинг современных технологий обслуживания на предприятиях



индустрии гостиничной, курортной сферы и предприятиях питания, описание рекомендуемых к внедрению мероприятий по повышению качества сервисного обслуживания клиентов, описание всех видов эффектов, получаемых предприятиями гостиничной, курортной сферы и предприятий питания в результате внедрения разработанных предложений).

– Разработка маркетинговых каналов продвижения предприятий индустрии гостеприимства на рынке услуг (описание теоретической рамки исследования, обоснование актуальности совершенствования каналов продвижения предприятий индустрии гостеприимства, бенчмаркинг современных технологий продвижения предприятий индустрии гостеприимства, описание предлагаемой технологии продвижения предприятий индустрии гостеприимства и анализ возможности её внедрения, описание всех видов получаемых эффектов в результате внедрения предложенных технологий).

Студентам предоставлено право самостоятельного выбора любой из предлагаемых кафедрой тем выпускных квалификационных работ (ВКР). По согласованию с руководителем студент может выбрать для исследования тему, не включенную в данный перечень, а также несколько изменить название темы из предложенного списка, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. В этом случае заведующий кафедрой согласовывает тему с руководителем ОП, после чего тема утверждается на заседании кафедры, ответственной за подготовку обучающихся по соответствующей ОП ВО. Выпускная квалификационная работа (ВКР) может выполняться по заказу учреждения, организации, научного института и т. п.

Методические рекомендации не исключают, а предполагают инициативу и творческий подход при разработке темы исследования. Оригинальность постановки и решения вопросов в соответствии с

особенностями исследования является одним из основных критериев оценки качества выпускной квалификационной работы (ВКР).

В целом выпускная квалификационная работа (ВКР) должна отражать умение выпускника самостоятельно проработать выбранную тему и содержать убедительную аргументацию выдвигаемых теоретических и практических рекомендаций.

К выпускной квалификационной работе (ВКР), как завершающему этапу обучения студентов, предъявляются следующие требования:

- соответствие научного аппарата исследования (актуальность, объект, предмет, цель, гипотеза, задачи, методы, практическая значимость, новизна и научная значимость, база исследования) и его содержания заявленной теме;

- логическое изложение материала;

- глубина исследования и полнота освещения вопросов;

- убедительность аргументации;

- краткость и точность формулировок;

- конкретность изложения результатов работы;

- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;

- грамотное оформление результатов исследования Положением;

- наличие новых теоретических и практических результатов, полученных лично выпускником;

- практическое применение результатов исследования в организации/учреждении, по месту будущей или настоящей работы выпускника или в учебном процессе;

- обоснование экономической эффективности предлагаемых решений.

Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) состоит из следующих последовательных этапов:

- выбор и утверждение темы выпускной квалификационной работы (ВКР);

- подбор и первоначальное ознакомление с литературой по избранной теме;
- составление первоначального варианта плана выпускной квалификационной работы (ВКР) и согласование его с руководителем;
- изучение рекомендованной научным руководителем литературы и действующей практики решения проблем в рамках темы исследования;
- аналитическая обработка фактического материала в сочетании с материалом литературных источников;
- составление окончательного плана выпускной квалификационной работы (ВКР) и согласование его с руководителем;
- написание текста выпускной квалификационной работы (ВКР) (первоначального варианта) и представление его руководителю;
- доработка текста выпускной квалификационной работы (ВКР) по замечаниям руководителя;
- представление завершенной и оформленной работы научному руководителю и получение его заключения (отзыва);
- представление выпускной квалификационной работы (ВКР) с отзывом руководителя на кафедру;
- подготовка доклада для защиты выпускной квалификационной работы (ВКР);
- защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

После выбора и утверждения темы выпускной квалификационной работы (ВКР) студент составляет ее план и согласовывает его со своим научным руководителем. Первоначальный вариант плана выпускной квалификационной работы (ВКР) должен быть тщательно продуман и составлен студентом самостоятельно на основе предварительного ознакомления с отобранной литературой по теме исследования и согласован с руководителем. План выпускной квалификационной работы (ВКР) должен отражать основную идею исследования бакалавра, раскрывать его

содержание и характер. В плане должны быть выделены наиболее актуальные вопросы бакалаврского исследования.

Рекомендуемый объем выпускной квалификационной работы –55-65 страниц формата А4, включая таблицы, рисунки и графики, но не менее 50 страниц, без учета приложений, шрифтом 14 пт. через полтора интервала.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист (приложение 3);
- задание на выпускную квалификационную работу (ВКР) (приложение 4);
- оглавление;
- введение;
- термины, определения и сокращения (при необходимости);
- основная часть, разбитая на главы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);
- график подготовки и оформления выпускной квалификационной работы (ВКР) (приложение 5);
- отзыв (приложение 6);
- справка на бланке организации о внедрении результатов выпускной квалификационной работы (ВКР) – если имеется.

График подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР), отзыв, справка о внедрении результатов работы в выпускную квалификационную работу (ВКР) не подшиваются, но прилагаются к работе.

Демонстрационный материал работы включает в себя 15-25 слайдов, выполненных в виде презентации. Презентация должна содержать информацию, позволяющую оценить:

- актуальность темы исследования, постановку цели и задачи исследования;
- используемые методы исследования;
- результаты анализа и выявленные проблемы;
- вопросы разработки и реализации предлагаемого проекта/программы;
- основные результаты и выводы.

Требования по оформлению выпускной квалификационной работы (ВКР) опубликованы и представлены в методических указаниях для студентов очной и заочной форм обучения Школы экономики и менеджмента «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ».

#### **4.2 Порядок представления в государственную аттестационную комиссию выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Завершенная выпускная квалификационная работа (ВКР), подписанная обучающимся и консультантами (если они были назначены), представляется руководителю не позднее, чем за 15 дней до даты защиты.

После изучения содержания работы и проверки на наличие неправомерных заимствований руководитель оформляет отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее – отзыв) в письменной форме (приложение 6). При согласии на допуск выпускной квалификационной работы (ВКР) к защите руководитель подписывает ее и вместе со своим отзывом представляет на кафедру.

В отзыве научного руководителя должны быть отражены следующие вопросы:

- область науки, актуальность, оригинальность идей темы магистерского исследования;

- авторство студента и самостоятельность в проведении исследования и получении результатов, изложенных в выпускной квалификационной работе (ВКР), обоснованность и достоверность полученных результатов;
- степень новизны, научная и практическая значимость результатов выпускной квалификационной работы (ВКР);
- апробация и возможные масштабы использования основных положений и результатов работы;
- достоинства и недостатки магистерского исследования;
- умение анализировать, обобщать, делать выводы, последовательно и грамотно излагать материал;
- соответствие оформления выпускной квалификационной работы (ВКР) заявленным требованиям.

Заключительная часть отзыва содержит вывод о соответствии работы установленным требованиям и формулировку о возможности присуждения квалификации «бакалавр».

Студенты допускаются к защите на основании протокола заседания кафедры, о допуске обучающегося к защите (на основании готовности ВКР в полном объеме 100%), проведенного не позднее, чем за 10 дней до даты защиты. Заведующий кафедрой на основании протокола заседания кафедры делает соответствующую запись на обороте титульного листа работы.

Законченная выпускная квалификационная работа (ВКР) проходит нормоконтроль, для проведения, которого обучающийся должен предоставить оформленную выпускную квалификационную работу (ВКР) заведующему кафедрой не позднее, чем за 14 дней до процедуры защиты.

Все выпускные квалификационные работы (ВКР) проходят обязательную проверку на наличие неправомерных заимствований в порядке, установленном Положением об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися ДВФУ с использованием модуля «SafeAssign» интегрированной платформы электронного обучения (LMS) Blackboard, утверждённым приказом ректора от 25.04.2013 №12-13-382 и

Регламентом экспертизы выпускных квалификационных работ студентов, утвержденным приказом ректора от 23.01.2015 №12-13-73.

Выпускные квалификационные работы, содержащие сведения, составляющие государственную тайну, при наличии соответствующего решения постоянно действующей технической комиссии по защите государственной тайны (ПДТК) ДВФУ, не подлежат экспертизе на наличие неправомерных заимствований (плагиата) с использованием модуля «SafeAssign» интегрированной платформы электронного обучения (LMS) Blackboard, не размещаются в единой базе письменных работ ДВФУ и на странице кафедры в LMSBlackboard.

Администратором ОП или уполномоченным лицом оформляется приказ о допуске обучающегося к государственной итоговой аттестации при условии завершения им в полном объеме освоения образовательной программы, после завершения теоретического курса обучения, не позднее 10 дней до начала государственных аттестационных испытаний.

Допуск обучающегося к защите выпускной квалификационной работы (ВКР) утверждается приказом ректора ДВФУ не позднее трёх рабочих дней до начала работы ГЭК.

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

#### **4.3 Порядок защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Защита выпускной квалификационной работы (ВКР) проводится на открытом заседании экзаменационной комиссии только при условии присутствия не менее двух третьих состава ГЭК.

На защиту выпускной квалификационной работы представляются следующие материалы:

**1) в обязательном порядке:**

- оригинал выпускной квалификационной работы (с визами руководителя ВКР и заведующего кафедрой о допуске к защите);
- отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу (ВКР) по установленной форме;
- презентационные материалы результатов исследования;

**2) в инициативном порядке:**

- материалы, подтверждающие качество выполненного исследования (справка о внедрении, акт о внедрении, публикации и т.д.).

Продолжительность представления выпускной квалификационной работы (доклада) обучающимся не должна превышать 15 минут, а продолжительность заседания экзаменационной комиссии – 6 часов в день.

Защита выпускной квалификационной работы (ВКР) проходит в следующей последовательности:

1. Председатель ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество бакалавра-выпускника, зачитывает тему выпускной квалификационной работы (ВКР).

2. Бакалавр-выпускник докладывает об основных результатах выпускной квалификационной работы (ВКР), с использованием наглядных материалов и компьютерной техники (не более 15 минут).

Доклад, как правило, включает:

- изложение аргументов в пользу выбранной темы;
- определение предмета и задач исследования, путей их решения;
- ознакомление участников обсуждения с основными результатами работы.

При этом необходимо уточнить личный вклад в разработку проблемы. При необходимости автор может использовать заготовленные графики, таблицы и другие иллюстративные материалы, но в рамках лимита времени. Обучающийся должен излагать основное содержание своей работы свободно, не читая письменного текста;



3. Члены ГЭК, председатель ГЭК задают бакалавру-выпускнику вопросы по теме выпускной квалификационной работы (ВКР). Количество задаваемых вопросов не ограничивается.

4. Студент отвечает на заданные вопросы. Ответы на вопросы должны быть полными и краткими. В обсуждении представленных результатов работы могут участвовать все преподаватели и студенты, присутствующие на защите.

5. После выступления обучающегося и ответов на заданные ему вопросы секретарь ГЭК зачитывает отзыв научного руководителя, в котором дается характеристика профессиональных качеств автора, его отношения к делу на различных этапах подготовки к защите.

Защита выпускных квалификационных работ (за исключением работ по закрытой тематике) проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей от числа лиц, входящих в ее состав.

После окончания защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) проводится закрытое заседание ГЭК. На основе открытого голосования посредством большинства голосов определяется оценка по каждой выпускной квалификационной работе (ВКР). При равенстве голосов членов ГЭК голос председателя является решающим. Результаты защиты ВКР объявляются в день ее проведения.

Оценка выставляется с учетом уровня теоретической и практической подготовки бакалавра-выпускника, качества выполнения, оформления и защиты работы. Комиссия ГЭК отмечает новизну и актуальность темы работы, степень ее научной проработки, практическую значимость результатов работы, использования компьютерных технологий.

Решение о присвоении выпускнику квалификации по направлению подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело» и выдаче соответствующего документа о высшем образовании и о квалификации принимает государственная экзаменационная комиссия на основании положительных

результатов государственных аттестационных испытаний, оформленных протоколами.

#### **4.4 Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы (ВКР)**

Оценка результата защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) проводится на закрытом заседании ГЭК с учётом фонда оценочных средств. Фонды оценочных средств для государственной итоговой аттестации представлены в приложении 1.

За основу принимаются следующие критерии:

- актуальность темы;
- научно-практическое значение темы;
- качество выполнения работы;
- содержательность доклада и ответов на вопросы;
- наглядность представленных результатов исследования в форме плакатов и слайдов.

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

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации о присвоении квалификации «бакалавр».

#### **5 Особенности проведения государственной итоговой аттестации обучающихся из числа инвалидов**

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их

психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие (в случае необходимости) 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 председателем, иными 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 ДВФУ по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

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

– продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

– продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;

– продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья университет 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;

– 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 желанию обучающихся 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 диктуются ассистенту;

– по желанию обучающихся государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

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

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).

## **6 Порядок подачи и рассмотрения апелляций по результатам государственных аттестационных испытаний**

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации в ДВФУ создаются апелляционные комиссии. Государственная апелляционная комиссия действуют в течение календарного года.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) своем несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается обучающимся лично в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания. Информация о месте работе апелляционной комиссии доводится до студентов в день защиты ВКР.

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 и рецензию (рецензии).

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

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

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

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

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

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

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;

– об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

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

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

## **7 Рекомендуемая литература и информационно-методическое обеспечение**

### **Основная литература**

1. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Л. В. Баумгартен ; Московский государственный лингвистический университет. Москва : Юрайт, 2015. 338 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:785017&theme=FEFU>
2. Организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>
3. 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>



4. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. Москва : Дашков и К°, 2017. 175 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU> .
5. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум : учеб. пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаяев ; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можяевой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 99 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5923d72ab18433.20521839](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5923d72ab18433.20521839). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/5455145>
6. Выполнение и оформление выпускных квалификационных и курсовых работ: метод. указания / [сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко]. — Изд. 2-е, перераб. И доп. — Владивосток: Дальневост. Федерал. Ун-т, 2014. — 44 с. — Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:730420&theme=FEFU>

### Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. — 448 с. — 3 экз. — Режим доступа : <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>
3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
4. Елфимова Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный

университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

5. Зворыкина Т.И., Сильчева Л. В. СПА-услуги и их нормативное регулирование / Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. № 9, Т.19. — 2015. Режим допуска: <https://cyberleninka.ru/article/n/spa-uslugi-i-ih-normativnoe-regulirovanie>

6. Коложвари Ю.Б. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Б. Коложвари. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2015. — 57 с. — 978-5-7795-0750-9. — Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/68856.html>

7. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. 5-е изд., стер. Москва: КноРус, 2015. 199 с. - Режим доступа : <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>

8. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с. – (Серия «Зарубежный учебник»). - Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834>

9. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. – Режим доступа : <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>

10. Страчкова Н. В., Ракова О. С. Подходы к классификации Сра-центров Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского Серия «География». Том 27 (66), № 3. 2014 г. С. 31–40. – Режим доступа : <http://sn-geography.cfuv.ru/wp-content/uploads/2016/11/004strachkova.pdf>

11. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. Москва: КноРус, 2014. 226 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:736034&theme=FEFU>

12. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. – Режим доступа : <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

13. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

## **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **Интернет**

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru/>
5. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
6. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
7. Научная библиотека ДВФУ <https://www.dvfu.ru/library/>
8. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
9. Официальный сайт Администрации Приморского края <https://www.primorsky.ru/>
10. Официальный сайт Электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки <http://diss.rsl.ru/>

11. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
12. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
13. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
14. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>
15. Справочно-правовая система «Консультант»  
<http://www.consultant.ru/>
16. Электронно-библиотечная система Znanium.com  
<http://znanium.com/>

### Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Место расположения компьютерной техники, на котором установлено программное обеспечение, количество рабочих мест	Перечень программного обеспечения
<p>Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G509, на 26 рабочих мест</p>	<p>7 Zip 16.04 – свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;            ABBY Fine Reader 11 – пакет программного обеспечения, для распознавания отсканированного текста с последующим его сохранением;            Adobe Acrobat Reader DC – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;            ESET End point Security 5 – комплексная защита рабочих станций на базе ОС Windows. Поддержка виртуализации + новые технологии;            Far Manager 3 – программа управления файлами и архивами в ОС Windows;            Google Chrome – веб-браузер;            Microsoft Office 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.);            Microsoft Project 2010 – программа управления проектами для ОС Windows;            Microsoft Visio 2010 – векторный графический редактор, редактор диаграмм и блок-схем для ОС Windows;            Mozilla Firefox – веб-браузер;            Notepad++ 6.68 – текстовый редактор;            Project Expert 7 – программа для оценки инвестиционных проектов и разработки бизнес-планов;            R-Studio – группа полнофункциональных утилит для восстановления данных с жестких дисков (HDD), твердотельных устройств (SSD), флэш-памяти и аналогичных внешних и внутренних накопителей данных;            WinDjView 2.0.2 – программа для распознавания и просмотра файлов с одноименным форматом DJV и DjVu;            Гарант аэро – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации;            Консультант Плюс – это компьютерная система для поиска и работы с правовой информацией.</p>

## 8 Материально-техническое обеспечение

Для выполнения выпускных квалификационных работ (ВКР), а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень основного оборудования
Мультимедийная аудитория	Экран с электроприводом 236*147 см TrimScreenLine; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuagex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron
Компьютерный класс Школы экономики и менеджмента, ауд. G409	Моноблок HPPгоOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Corei3-4150T, 4GBDDR3-1600 (1x4GB), 500GBHDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usbkbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.)
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпусА-уровень10)	Моноблок HP Pго One400 All-in-One 19,5 (1600x900), Corei3-4150T, 4GB DD R3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usbkbd/mse, Win7Pro (64-bit) + Win8.1Pro (64-bit), 1-1-1Wty. Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

**Фонд оценочных средств**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Направление подготовки  
43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»**

**Форма подготовки: очная**

**Владивосток  
2018**

# 1 Паспорт фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»

Форма подготовки: очная

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Вид государственного аттестационного испытания, в рамках которого оценивается уровень сформированности компетенций
1.	ОК-1 способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
2.	ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
3.	ОК-3 способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
4.	ОК-4 способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
5.	ОК-5 способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
6.	ОК-6 способность понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
7.	ОК-7 владение иностранным языком в устной и письменной форме для осуществления межкультурной и иноязычной коммуникации	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
8.	ОК-8 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
9.	ОК-9 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
10.	ОК-10 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
11.	ОК-11 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
12.	ОК-12 способность к самоорганизации и самообразованию	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и

		процедуру защиты
13.	ОК-13 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
14.	ОК-14 способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
15.	ОК-15 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
16.	ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
17.	ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
18.	ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
19.	ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
20.	ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
21.	ПК-3 умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
22.	ПК-11 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
23.	ПК-12 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
24.	ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
25.	ПК-14 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
26.	ПК-15 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты



**2 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы, описание показателей и критериев их оценивания на различных этапах формирования, шкала оценивания**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ОК-1 способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня	знает (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пути и способы повышения профессионального мастерства, технологии саморазвития;</li> <li>- знает методы и средства формирования логического и аналитического мышления;</li> <li>- собственный потенциал, особенности и технологии его реализации в соответствии с целями самосовершенствования</li> </ul>	<p>знание методов и направлений саморазвития, средств профессионального самосовершенствования; знание особенностей, принципов работы аналитического и логического мышления; знание основ психологии развития</p>	<p>Способность продемонстрировать знания методов и направлений саморазвития, средств профессионального самосовершенствования; Способность перечислить особенности, принципы работы аналитического и логического мышления; Способность продемонстрировать знание основ психологии развития</p>
	умеет (продвинутый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отбирать наиболее эффективные способы повышения профессионального самосовершенствования;</li> <li>- анализировать общекультурные и профессиональные источники (периодические издания, интернет источники и др.);</li> <li>- использовать собственный потенциал в целях самосовершенствования</li> </ul>	<p>умение отбирать наиболее эффективные способы повышения профессионального самосовершенствования; умение анализировать общекультурные и профессиональные источники (периодические издания, интернет источники и др.); умение использовать собственный потенциал в целях самосовершенствования</p>	<p>Способность отбирать наиболее эффективные способы повышения профессионального самосовершенствования; Способность анализировать общекультурные и профессиональные источники (периодические издания, интернет источники и др.); Способность</p>

				использовать собственный потенциал в целях самосовершенствования
	владеет (высокий уровень)	- технологиями саморазвития; -навыками организации самообразования; -навыками использования и обновления общекультурных и профессиональных знаний	владение системой знаний о содержании, особенностях процессов саморазвития, самосовершенствования; владение навыками аргументации при выборе технологий саморазвития в целях обновления общекультурных и профессиональных знаний	Способность к самосовершенствованию и самообразованию
ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	знает (пороговый уровень)	- теоретические основы межкультурной коммуникации; -социально-экономические, политические и культурные особенности стран АТР; - базовый уровень одного из азиатских языков	знание основных понятий и категорий межкультурной коммуникации; знание социально-экономических, политических и культурных особенностей стран АТР; знание базового уровня одного из азиатских языков	Способность пояснить основные понятия и категории межкультурной коммуникации; выделить особенности социально-экономического, политического и культурного развития стран АТР Способность осуществлять общение на одном из азиатских языков
	умеет (продвинутый уровень)	- использовать на практике базовые знания межкультурной коммуникации; учитывать социально-экономические, политические и культурные особенности в процессе общения в иноязычной среде стран АТР общаться на базовом уровне на одном из азиатских языков	умение использовать на практике базовые знания межкультурной коммуникации; умение учитывать социально-экономические, политические и культурные особенности в процессе общения в иноязычной среде стран АТР умение общаться на базовом уровне на одном из азиатских языков	Способность оперировать знаниями, умениями и отношениями в реальной практике межкультурного общения

	владеет (высокий уровень)	навыками позитивного взаимодействия с представителями стран АТР	Сформированный навык позитивного взаимодействия с представителями стран АТР	Способность к позитивному взаимодействию с представителями стран АТР в целях развития интеграционных процессов между странами
ОК-3 способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности	знает (пороговый уровень)	особенности, классификацию, причины нестандартных ситуаций, поведенческие модели в случае их возникновения механизмы управления нестандартными ситуациями	Знания особенностей, классификацию, причины нестандартных ситуаций, поведенческие модели в случае их возникновения, механизмы управления нестандартными ситуациями	Способность продемонстрировать на защите общие знания относительно классификации нестандартных ситуаций, вариантов поведения
	умеет (продвинутый уровень)	- определять причины, факторы возникновения нестандартных ситуаций; - прогнозировать наступление нестандартных ситуаций, оценивать риски; - определять механизмы разрешения нестандартных ситуаций.	Умение определять причины и факторы возникновения нестандартных ситуаций, прогнозировать их наступление, оценивать риски, принимать решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности	Способность продемонстрировать знание особенностей нестандартных ситуаций, умение определять причины и факторы их возникновения, прогнозировать ситуации
	владеет (высокий уровень)	навыками управления нестандартными ситуациями	Владение навыками прогнозирования нестандартных ситуаций, оценки рисков и выбора механизмов их разрешения, позволяющих наилучшим образом принимать и реализовывать хозяйственные решения.	Способность продемонстрировать систему знаний о нестандартных ситуациях, их особенностях, аргументировать выбор поведенческих моделей при их разрешении, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности
ОК-4 способность творчески	знает (пороговый)	- творческие/креативные	Знание творческих технологий и	Способность

воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда	уровень)	технологии; - современные компьютерные технологии, применяемые при сборе, хранении и обработке информации, достижения, нововведения в профессиональной сфере; - состояние и развитие регионального и мирового рынка труда	способы использования их в профессиональной сфере, современные технологии обработки информации, состояние и развитие регионального и мирового рынка	продемонстрировать общие знания о творческих/креативных технологиях, о возможностях их использования в профессиональной сфере
	умеет (продвинутый уровень)	- осуществлять целенаправленный поиск информации о достижениях науки, техники в профессиональной сфере; - систематизировать, обобщать, информацию, готовить справки, обзоры по вопросам профессиональной деятельности - анализировать состояние и развитие регионального и мирового рынка, проводить маркетинговые исследования потребительского рынка; - творчески/подходить к решению производственных задач	Умение осуществлять целенаправленный поиск информации о достижениях науки, техники в профессиональной сфере, систематизировать, обобщать, информацию, готовить справки, обзоры по вопросам профессиональной деятельности анализировать состояние и развитие регионального и мирового рынка, проводить маркетинговые исследования потребительского рынка, творчески/подходить к решению производственных задач	Способность продемонстрировать умения находить источники, содержащие информацию о научных достижениях в профессиональной сфере, принципы использования творческого подхода в профессиональной деятельности
	владеет (высокий уровень)	- навыками работы с большими объемами информации; - исследовательского творческого мышления	Владение навыками работы с большими объемами информации, исследовательского творческого мышления	Способность продемонстрировать сформировавшиеся умения применения на практике творческого подхода к решению проблемы дипломного проекта
ОК-5 способность использовать современные методы и технологии (в	знает (пороговый уровень)	- основы информационных технологий, программное	Знание основ информационных технологий, программного	Способность перечислить основные

том числе информационные) в профессиональной деятельности		обеспечение, электронные ресурсы, базовые сервисы и технологии сети Интернет	обеспечение, электронных ресурсов, базовых сервисов и технологий сети Интернет	информационные ресурсы, базовые сервисы и технологии сети Интернет на вопросы при защите
	умеет (продвинутый уровень)	- использовать программное обеспечение компьютера, применять ресурсы, базовые сервисы и технологии сети Интернет	Умение использовать программное обеспечение компьютера, применять ресурсы, базовые сервисы и технологии сети Интернет	Способность перечислить основные информационные ресурсы, базовые сервисы и технологии сети Интернет и продемонстрировать умения использовать их в практической деятельности
	владеет (высокий уровень)	- коммуникационными технологиями и сервисами; методами сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет в целях использования их в профессиональной деятельности	Владение коммуникационными технологиями и сервисами, методами сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет в целях использования их в профессиональной деятельности	Способность продемонстрировать сформированные навыки по применению в профессиональной деятельности коммуникационных технологий и сервисов, методы сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет
ОК-6 способность понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях	знает (пороговый уровень)	- современную концепцию культуры речи, грамматическую, лексическую, орфоэпическую системы русского языка; - нормы научного стиля и соответствующие жанры	Знание культуры речи, грамматической, лексической, орфоэпической системы русского языка, норм и жанров научного стиля	Способность продемонстрировать общие знания, грамматической, лексической, орфоэпической системы русского языка
	умеет (продвинутый уровень)	- логически верно использовать устную и письменную речь в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях в соответствии с научным стилем	Умение логически верно использовать устную и письменную речь в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях в соответствии с научным стилем	Способность продемонстрировать общие знания, норм русского языка, особенности научного стиля в процессе защиты

				ВКР
	владеет (высокий уровень)	- технологией подготовки научного текста в письменной и устной форме, в различной жанрово-стилистической направленности языка научного стиля	Владение технологией подготовки научного текста в письменной и устной форме, в различной жанрово-стилистической направленности языка научного стиля	Способность продемонстрировать владение технологией подготовки научного текста предоставленной ВКР, культурой речи при публичной защите
ОК-7 владение иностранным языком в устной и письменной форме для осуществления межкультурной и иноязычной коммуникации	знает (пороговый уровень)	- грамматику и лексику иностранного языка; -знает социально-культурные особенности стран изучаемого иностранного языка	Знание фонетико-орфографического, лексического материала иностранного языка. Знание информации об социокультурных особенностях страны изучаемого иностранного языка	Способность продемонстрировать знание основных норм иностранного языка, общее представление о социокультурных особенностях страны изучаемого иностранного языка
	умеет (продвинутый уровень)	осуществлять диалогическое, монологическое и письменное общение с представителями иноязычной среды в целях профессиональной коммуникации; умеет выделять социально-культурные особенности стран изучаемого иностранного языка	Умение осуществлять диалогическое, монологическое и письменное общение с представителями иноязычной среды в целях профессиональной коммуникации. Умение выделять социально-культурные особенности стран изучаемого иностранного языка	Способность продемонстрировать хороший уровень знания основных норм иностранного языка, достаточно полное представление о социокультурных особенностях стран изучаемого иностранного языка
	владеет (высокий уровень)	грамматическими и лексическими навыками в устной и письменной речи иностранным языком на уровне достаточном для профессионального общения	Владение грамматическими и лексическими навыками в устной, письменной речи и иностранным языком на уровне достаточном для профессионального общения	Способность продемонстрировать уверенное знание основных норм иностранного языка на уровне достаточном для профессионального общения
ОК-8 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности	знает (пороговый уровень)	теоретические основы философии, основы профессиональной философии;	знание роли философии в обществе, ее роль в духовном развитии человека, значение ее в	Способность перечислить основные понятия и проблемы философии,

исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности		основные факты, факторы и закономерности развития всемирной и отечественной истории и культуры; социально-культурную, экономическую и политическую организацию общества	профессиональной деятельности; знание основных фактов, факторов и закономерностей развития всемирной и отечественной истории и культуры, социально-культурной, экономической и политической организации общества	даты, периоды и факты всемирной и отечественной истории, основные закономерности историко-культурного процесса
	умеет (продвинутый уровень)	оперировать понятиями и категориями философского знания, применять философскую методологию в профессиональной деятельности; выявлять причинно-следственные связи в историческом развитии; выражать и обосновывать свою позицию к ценностям исторического прошлого	умение оперировать понятиями и категориями философского знания, применять философскую методологию в профессиональной деятельности; умение выявлять причинно-следственные связи в историческом развитии; умение обосновывать и отстаивать свою позицию к ценностям исторического прошлого	Способность оперировать понятиями и категориями философского знания, применять философскую методологию в профессиональной деятельности, выявлять причинно-следственные связи в историческом развитии, обосновывать и отстаивать свою позицию к ценностям исторического прошлого
	владеет (высокий уровень)	комплексом знаний по философии и истории; технологиями приобретения, обновления и использования философских и исторических знаний в целях профессиональной деятельности	Владение комплексом знаний по философии и истории, технологиями приобретения, обновления и использования философских и исторических знаний в целях профессиональной деятельности	Способность диалектически мыслить в целях выполняемой профессиональной деятельности в сфере туризма
ОК-9 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	знает (пороговый уровень)	- базовые основы экономических знаний; -особенности функционирования национальной экономики;	Знание основных экономических категорий и понятий, методов анализа экономических явлений и процессов	Способность продемонстрировать на защите базовые экономические знания для

		- методы анализа экономических явлений и процессов		понимания и анализа экономической ситуации в профессиональной сфере
	умеет (продвинутый уровень)	анализировать экономические явления и процессы; извлекать и анализировать экономическую информацию в целях принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности	Умения анализировать экономические явления и процессы; извлекать и анализировать экономическую информацию в целях принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности	Способность пояснить основные методы анализа экономических явлений и процессов, продемонстрировать умения анализировать экономическую информацию
	владеет (высокий уровень)	теоретическими основами экономических знаний; методами анализа экономических явлений и процессов; навыками экономического управления	Владение теоретическими основами экономических знаний, методами анализа экономических явлений и процессов, навыками экономического управления	Способность продемонстрировать в процессе защиты дипломного проекта умения проводить исследования рынка туристских услуг
ОК-10 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знает (пороговый уровень)	- грамматику и лексику иностранного и русского языка; - основы культуры речи	Знание грамматики и лексики иностранного и русского языка, основ культуры речи	Способность продемонстрировать на защите основные грамматические и лексические нормы русского, правильность речи
	умеет (продвинутый уровень)	- ориентироваться в разных языковых ситуациях; - создавать письменные и устные речевые произведения научных и деловых жанров на русском и иностранном языках; - общаться и читать на иностранном языке статьи в зарубежных периодических изданиях и монографическую литературу	Умение ориентироваться в разных языковых ситуациях, создавать письменные и устные речевые произведения научных и деловых жанров на русском и иностранном языках; общаться и читать на иностранном языке статьи в зарубежных периодических изданиях и монографическую литературу	Способность продемонстрировать умения ориентироваться в разных языковых ситуациях, умения читать зарубежные источники на языке оригинала в целях использования их в дипломном проекте.
	владеет (высокий уровень)	- речевой культурой;	Владение речевой культурой,	Способность



	уровень)	- грамматическими и лексическими навыками в устной и письменной речи; -различными видами и формами устной и письменной коммуникации на иностранном и русском языках; -навыками общения на иностранном языке и чтения зарубежных источников на языке оригинала.	грамматическими и лексическими навыками в устной и письменной речи, различными видами и формами устной и письменной коммуникации на иностранном и русском языках, навыками общения на иностранном языке и чтения зарубежных источников на языке оригинала.	подремонтировать достаточно высокий уровень речевой культуры с использованием паралингвистических средств, уверенное знание основных норм иностранного языка на уровне достаточном для профессионального общения
ОК-11 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знает (пороговый уровень)	- основы национальной деловой, корпоративной культуры; - методы организационной деятельности и командной работы	Знание основ национальной деловой, корпоративной культуры, методов организационной деятельности и командной работы	Способность продемонстрировать знания основ национальной деловой, корпоративной культуры, методов организационной деятельности и командной работы, понимание поведенческих моделей, национальных и интернациональных команд
	умеет (продвинутый уровень)	- работать в команде, сотрудничать со специалистами разных областей знаний; - неукоснительно соблюдать принципы толерантности во взаимоотношениях с людьми	Умение работать в коллективе со специалистами разных областей знаний, неукоснительно соблюдать принципы толерантности во взаимоотношениях с людьми	Способность работать в коллективе со специалистами разных областей знаний, неукоснительно соблюдать принципы толерантности во взаимоотношениях с людьми
	владеет (высокий уровень)	- навыками работать в команде, сотрудничать со специалистами разных областей знаний; - навыками толерантно воспринимать социально-культурные, этнические и	Владение навыками командной работы со специалистами разных областей знаний, навыками толерантно воспринимать социально-культурные, этнические и конфессиональные	Способность к эффективному командному общению в профессиональной сфере на принципах межличностного,

		конфессиональные различия	различия	межкультурного взаимодействия и толерантности
ОК-12 способность к самоорганизации и самообразованию	знает (пороговый уровень)	- принципы и основные понятия тайм-менеджмента; - основы психологии самообразования; - пути и средства повышения профессионального мастерства, технологии саморазвития	Знание теоретических основ тайм-менеджмента (виды, структура, методики тайм-менеджмента), и психологии самообразования	Способность продемонстрировать на защите дипломного проекта частичное знание содержания процессов самоорганизации и самообразования.
	умеет (продвинутый уровень)	- эффективно использовать усвоенный теоретический материал по тайм-менеджменту в практической деятельности; - отбирать наиболее эффективные способы повышения профессионального самообразования; - анализировать общекультурные и профессиональные источники (периодические издания, интернет источники и др.)	Умение эффективно использовать усвоенный теоретический материал в практической деятельности: отбирать способы повышения профессионального самообразования, анализировать информационные источники (периодические издания, интернет источники и др.)	При защите дипломного проекта продемонстрировано знание содержания самоорганизации и самообразования, обосновано выбраны соответствующие технологии.
	владеет (высокий уровень)	Принципами и основными понятиями тайм –менеджмента и психологии самообразования; - навыками самоорганизации, самообразования для приобретения, и обновления знаний в целях повышения профессионального мастерства	Владение принципами и основными понятиями тайм – менеджмента и психологии самообразования, навыками самоорганизации, самообразования для приобретения, и обновления знаний в целях повышения профессионального мастерства	Продемонстрирована способность овладения полной системой знаний о процессах самоорганизации и самообразования, технология их использования. Продемонстрирована способность эффективно организовывать свое время для подготовки ВКР
ОК-13 способность использовать общеправовые знания в различных	знает (пороговый уровень)	- основные нормативно-правовые акты действующие на территории	Знание нормативно-правовых актов Российской Федерации и	Способность перечислить основные нормативно-

сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права		Российской Федерации, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права - механизмы применения основных нормативно-правовых актов	механизмов их применения	правовые акты РФ, в том числе в туристской сфере, пояснить механизмы их применения
	умеет (продвинутый уровень)	- ориентироваться в нормативно-правовой системе, оперативно находить необходимые законодательные документы; - применять на практике в критических и спорных ситуациях нормативные документы	Умение ориентироваться в нормативно-правовой системе, оперативно находить необходимые законодательные документы и применять их процессе профессиональной деятельности	Способность продемонстрировать умение ориентироваться в нормативно-правовой системе, оперативно находить необходимые законодательные документы и применять их процессе профессиональной деятельности
	владеет (высокий уровень)	методикой и навыками применения нормативно-правовых документов в практике профессиональной деятельности	Владение методикой и навыками применения нормативно-правовых документов в практике профессиональной деятельности	Способность продемонстрировать владение методикой и навыками применения нормативно-правовых документов в практике профессиональной деятельности
ОК-14 способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	знает (пороговый уровень)	- основные понятия теории физической культуры, факторы, оказывающие влияние на физическое состояние человека; - основы здорового образа жизни и его составляющие	Знание понятий теории физической культуры, значения физической культуры в жизнедеятельности человека. Знание факторов, оказывающих влияние на физическое состояние человека. Знание основ здорового образа жизни и его составляющих	Способность продемонстрировать теоретические основы совершенствования физических качеств и личностных свойств, основные требования к психофизической подготовке в профессиональной деятельности
	умеет (продвинутый уровень)	применять знания теории физической культуры, выявлять	Умение применять знания теории физической культуры, выявлять	Способность самостоятельно

		факторы, оказывающие влияние на физическое состояние человека в целях полноценной социальной и профессиональной деятельности; придерживаться здорового образа жизни	факторы, оказывающие влияние на физическое состояние человека в целях полноценной социальной и профессиональной деятельности. Умение поддерживать должный уровень своего физического состояния для профилактики профессиональных заболеваний.	поддерживать и развивать психофизические качества в процессе физических упражнений для адаптации к конкретным условиям профессиональной деятельности
	владеет (высокий уровень)	современными понятиями теории физической культуры, различными методами и средствами оздоровления организма для достижения должного уровня физического состояния.	Владение различными видами здоровьесберегающих технологий для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Способность проводить самодиагностику для подбора наиболее эффективных здоровьесберегающих технологий в целях обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ОК-15 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	знает (пороговый уровень)	- нормативно –правовую базу обеспечения безопасности жизнедеятельности; -причины, характерные признаки возникновения катастроф, стихийных бедствий; - способы и методы защиты производственного персонала и населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знание нормативно –правовой базы обеспечения безопасности жизнедеятельности, причин и характерных признаков возникновения катастроф, стихийных бедствий, способов и методов защиты производственного персонала и населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Способность привести в качестве примера основные нормативные акты по обеспечению безопасности жизнедеятельности. Способность перечислить признаки и причины возникновения катастроф, стихийных бедствий, способов и методов защиты персонала и населения
	умеет (продвинутый уровень)	предупреждать развитие негативных факторов на человека, оценивать риски	Умение предупреждать развитие негативных факторов на человека, оценивать риски	Способность продемонстрировать в процессе защиты ВКР, сформированное умение предупреждать развитие негативных факторов на

				человека, оценивать риски
	владеет (высокий уровень)	навыками применения нормативных и технических документов в профессиональной деятельности; навыками оказания первой помощи в экстремальных ситуациях	Владение навыками применения нормативных и технических документов в профессиональной деятельности, навыками оказания первой помощи в экстремальных ситуациях	Способность продemonстрировать владение навыками применения нормативных и технических документов в профессиональной деятельности, навыки оказания первой помощи в экстремальных ситуациях
ОПК-1 способность 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	знает (пороговый уровень)	- основы информационно- библиографической культуры; -методику поиска информации по библиографическим источникам и электронным информационным источникам сети Интернет	Знание основ информационно- библиографической культуры (методика поиска информации, культура ее восприятия, сохранение полученной и переработанной информации и др.)	Способность продemonстрировать общие знания по информационно- библиотечной культуре
	умеет (продвинутый уровень)	- пользоваться справочно- информационным фондом библиотеки, справочно-поисковым аппаратом библиотеки (традиционные каталоги, электронные каталоги); - оформлять библиографические списки к научным публикациям, докладам	Умение пользоваться справочно- информационным фондом библиотеки, справочно- поисковым аппаратом библиотеки (традиционные каталоги, электронные каталоги); оформлять библиографические списки к научным публикациям, докладам	Способность продemonстрировать общие знания по информационно- библиотечной культуре, сформированные умения оформления библиографического списка к научным публикациям, докладам, ВКР Умение четко и доказательно излагать результаты своей собственной деятельности
	владеет (высокий уровень)	информационно- библиографической культурой для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма	Владение информационной – библиографической культурой для решения задач профессиональной деятельности	Способность продemonстрировать комплексные знания по информационно-

			в сфере туризма	библиотечной культуре, умения получать, обрабатывать и творчески использовать информацию для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма с учетом основных требований информационной безопасности
ОПК-2 способность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знает (пороговый уровень)	- технологию разработки туристского продукта; -перспективы и тенденции развития рынка туристских услуг на региональном и мировом уровне - инновационные технологии в туризме	Знание технологии разработки туристского продукта, тенденций развития туристского рынка на региональном и мировом уровне, знание инноваций, используемых в туризме	Способность подремонтировать общие знания по разработке туристского продукта. Отвечая на вопросе в процессе защиты ВКР может выделить особенности туристского продукта, его потребительские свойства.
	умеет (продвинутый уровень)	- применять проектные методы в туризме для разработки туристского продукта и прогнозировать развитие туристского спроса и предложения - использовать инновационные технологии для разработки туристского продукта	Умение применять проектные методы в туризме для разработки туристского продукта и прогнозировать развитие туристского спроса и предложения, использовать инновационные технологии для разработки туристского продукта	Способность подремонтировать общие знания по разработке туристского продукта, умения применить инновации при разработке туристского продукта
	владеет (высокий уровень)	- технологией проектирования в туризме и поэтапной разработкой туристского продукта; - навыком применения инноваций для разработки туристского продукта	Владение технологией проектирования в туризме и поэтапной разработкой туристского продукта, навыком применения инноваций для разработки туристского продукта	Способность подремонтировать комплексные знания по разработке туристского продукта, предоставив проект туристского продукта в ВКР, аргументировать свою точку зрения

ОПК-3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	знает (пороговый уровень)	- основы теории организации обслуживания потребителей/туристов; - культуру обслуживания	Знание основ организации обслуживания потребителей/туристов (принципы обслуживания, формы, методы), культуры обслуживания	Способность продемонстрировать общие знания основ организации обслуживания, перечислить принципы обслуживания, формы, методы в ходе процедуры защиты ВКР
	умеет (продвинутый уровень)	- организовывать технологические процессы обслуживания потребителей/туристов в туркомпании и на маршруте	Умение организовывать технологические процессы обслуживания потребителей/туристов в туркомпании и на маршруте	Способность продемонстрировать прочные теоретические знания о современных технологиях обслуживания, умеет организовать процесс обслуживания
	владеет (высокий уровень)	навыками организации процесса обслуживания потребителей/туристов на основе комплексного подхода	Владение навыками организации процесса обслуживания потребителей/туристов на основе комплексного подхода	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания о современных технологиях обслуживания, имеет сформированные навыки по обеспечению процесса организации обслуживания на основе комплексного подхода с учетом потребностей туристов
ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	знает (пороговый уровень)	- структура и организация работы в контактной зоне предприятия сервиса	Знание структуры и организации работы в контактной зоны предприятия сервиса	Способность продемонстрировать общие знания структуры и организации работы в контактной зоны предприятия сервиса.
	умеет (продвинутый уровень)	- правильно выстроить	Умение правильно выстроить	Способность

	уровень)	взаимоотношения между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	взаимоотношения между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	продемонстрировать прочные теоретические знания взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса.
	владеет (высокий уровень)	- навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	Владение навыками взаимоотношений между сотрудниками и потребителями в контактной зоне предприятия сервиса	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания по организации контактной зоны взаимоотношений между сотрудниками и потребителями предприятия сервиса.
ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	знает (пороговый уровень)	- основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Знание основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.	Способность продемонстрировать общие знания планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
	умеет (продвинутый уровень)	- анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Умение анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Способность проанализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
	владеет (высокий уровень)	- навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	Владение навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования планированию



				производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
ПК-3 умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса	знает (пороговый уровень)	- стандарты качества обслуживания, нормы безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Знание стандартов качества обслуживания, норм безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Способность продемонстрировать общие знания стандартов качества обслуживания, норм безопасности обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	умеет (продвинутый уровень)	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Умение разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, использования стандартов качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	владеет (высокий уровень)	- навыками внедрения стандартов качества обслуживания и норм безопасности обслуживания	Владение навыками внедрения стандартов качества обслуживания и норм безопасности обслуживания	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
ПК-11 способность к диверсификации	знает (пороговый	- основы сервисной деятельности,	Знание основ сервисной	Способность

сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	уровень)	этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений	деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений	продемонстрировать общие знания основ сервисной деятельности, этнокультурные, исторические и религиозные традиции, основы клиентурных отношений.
	умеет (продвинутый уровень)	- формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения	Умение формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания по формированию гостиничного продукта, в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
	владеет (высокий уровень)	- навыками ведения сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыками формирования гостиничного продукта, развития клиентурных отношений	Владение навыками ведения сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыками формирования гостиничного продукта, развития клиентурных отношений	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
ПК-12 – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	знает (пороговый уровень)	- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Способность продемонстрировать общие знания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
	умеет (продвинутый уровень)	- учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной	Умение учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе	Способность продемонстрировать глубокие теоретические

		деятельности	сервисной деятельности	знания, использование психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
	владеет (высокий уровень)	- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Владение способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
ПК-13 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	знает (пороговый уровень)	- правила экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знание правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать общие знания правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
	умеет (продвинутый уровень)	- работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Умение работать с правилами экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, использование правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
	владеет (высокий уровень)	- методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Владение методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования правил экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
ПК-14 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	знает (пороговый уровень)	- основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знание основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность продемонстрировать общие знания работы в контактной зоне с потребителем.
	умеет (продвинутый)	- консультировать, согласовывать	Умение консультировать,	Способность

	уровень)	виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне	согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне	продемонстрировать глубокие теоретические знания, умение консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса в контактной зоне.
	владеет (высокий уровень)	- навыками работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса	Владение навыками работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса	Способность продемонстрировать сформированные навыки работы в контактной зоне с потребителем: консультировать, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса.
ПК-15 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	знает (пороговый уровень)	- содержание технологических процессов в сервисной деятельности	Знание содержания технологических процессов в сервисной деятельности	Способность продемонстрировать общие знания по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
	умеет (продвинутый уровень)	- использовать нормативно-правовую базу по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях	Умение использовать нормативно-правовую базу по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях	Способность продемонстрировать глубокие теоретические знания, использование нормативно-правовой базы по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях.

	Владеет (высокий уровень)	- навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях	Владение навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисных предприятиях	Способность продемонстрировать сформированные навыки использования по осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
--	---------------------------	---	--	--

### **3 Шкала оценивания и критерии оценки результатов защиты выпускной квалификационной работы**

Основные объекты оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы (ВКР):

- деловая активность студента в процессе подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР);
- содержание и качество выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР), её оформление;
- уровень ответов при защите выпускной квалификационной работы (ВКР);
- характеристика и оценка работы студента руководителем выпускной квалификационной работы (ВКР).

При выполнении и защите выпускной квалификационной работы (ВКР), обучающиеся должны продемонстрировать:

- навыки постановки исследовательской проблемы, умение оценить ее актуальность и обосновать цель и задачи исследования;
- умение обоснованно выбирать и корректно использовать наиболее эффективные методы решения задач;
- умение анализировать собственные результаты, формулировать корректные выводы;
- навык ведения библиографического поиска, анализа и использования научно-технической литературы и нормативно-правовых актов по исследуемой теме;
- степень профессиональной подготовленности, отражающаяся как в содержании выпускной квалификационной работы (ВКР), так и в процессе её защиты;
- умение чётко и аргументированно отвечать на вопросы, заданные в процессе защиты;

– умение грамотно, с использованием специальной терминологии и лексики, четко, в логической последовательности излагать содержание выполненных работ;

– умение использовать в работе современные компьютерные технологии.

### **Используемые оценочные средства:**

Выпускная квалификационная работа, доклад, ответы на вопросы.

### **Критерии оценивания выпускной квалификационной работы**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Оценка «отлично»	Выставляется, если: работа является актуальной и имеет исследовательский характер; грамотное, логичное, последовательное изложение материала; оформление работы на высоком уровне и соответствует установленным требованиям; выводы и предложения аргументированы, обоснованы и имеют практическое значение в профессиональной сфере; во время доклада обучающийся использует презентацию, которая дает полное представление о результатах выполненной выпускной квалификационной работы, содержит основные положения работы и выводы в наглядном виде, и в полной мере иллюстрирует доклад; при защите работы обучающийся демонстрирует глубокие знания теоретических вопросов темы выпускной квалификационной работы; умение анализировать научно-техническую, нормативно-правовую и полученную фактическую информацию, делать соответствующие аргументированные выводы; владеет современными методами исследования и обработки полученных фактических данных; владеет грамотным стилем речи, легко, полно и по существу отвечает на поставленные вопросы, аргументировано защищает основные выводы работы; работа имеет положительный отзыв руководителя ВКР.
Оценка «хорошо»	Выставляется, если: работа является актуальной и носит исследовательский характер; грамотное, логичное, последовательное изложение материала; оформление работы на хорошем уровне и соответствует установленным требованиям; выводы аргументированы, но предложения не вполне обоснованы, имеют некоторое практическое значение в профессиональной сфере; во время доклада использует презентацию, которая дает представление о результатах выполненной выпускной квалификационной работы, содержит основные положения работы и выводы в наглядном виде; при защите работы обучающийся показывает знания теоретических вопросов темы выпускной квалификационной работы; умение анализировать научно-техническую, нормативно-правовую и полученную фактическую информацию, делать соответствующие логические выводы; владеет современными методами исследования и обработки полученных фактических данных; единичные (не грубые) стилистические и речевые погрешности, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, умеет защитить основные выводы своей работы; работа имеет положительный отзыв руководителя ВКР.
Оценка «удовлетворительно»	Выставляется, если: работа является актуальной и носит элементы исследовательского характера; в работе просматривается непоследовательность изложения материала; оформление работы в целом соответствует требованиям, но имеется ряд ошибок; базируется на практическом материале, но анализ выполнен поверхностно, выводы могут иметь некоторое практическое значение в профессиональной сфере; при защите работы студент показывает не уверенное

	знание теоретических вопросов темы выпускной квалифицированной работы; недостаточно владеет методикой исследования, поэтому представлены необоснованные предложения; имеет стилистические и речевые ошибки, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы, не аргументировано защищает основные выводы работы; во время доклада использует презентацию, которая не дает полного представления о результатах выполненной выпускной квалификационной работы в наглядном виде; в отзывах руководителя ВКР имеются замечания по содержанию работы и методике анализа.
Оценка «неудовлетворительно»	Выставляется, если: работа не является исследовательской, носит компилятивный характер; непоследовательное изложение материала; оформление работы не соответствует требованиям или содержит много ошибок; выводы носят декларативный характер; при защите работы студент показывает незнание теоретических вопросов темы выпускной квалификационной работы; демонстрирует несамостоятельность анализа материала; грубые стилистические и речевые ошибки, затрудняется отвечать на поставленные вопросы, при ответе допускает существенные ошибки; неумение защитить основные положения работы; во время доклада использует презентацию, которая не дает представления о результатах выполненной работы.

### Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательно, использовано 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2-профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии компьютерных презентаций. Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы технологии компьютерных презентаций частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы технологии компьютерных презентаций. Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы технологии компьютерных презентаций и др. Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений.

#### 4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы



## Примерные темы выпускных квалификационных работ (ВКР):

1. Расширение сегмента потребителей за счет внедрения новых услуг на примере предприятия ресторанного бизнеса.
2. Разработка системы адаптации для персонала кафе (на территории Приморского края)
3. Разработка мероприятий по формированию лояльности потребителей в сфере ресторанного бизнеса в г. Владивостоке.
4. Совершенствование системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиницы.
5. Исследование уровня комфорта средств размещения на примере гостиниц г. Артем.
6. Совершенствование имиджа предприятия общественного питания путем стандартизации его бизнес-процессов.
7. Влияние инноваций на эффективность деятельности гостиниц г. Владивостока.
8. Возможности и перспективы использования опыта работы мировых ресторанных сетей для повышения конкурентоспособности ресторанного рынка г. Владивостока.
9. Значение инноваций для развития гостиничного бизнеса г. Владивостока.
10. Разработка дополнительных услуг на предприятии питания гостиниц с целью привлечения клиентов.
11. Совершенствование технологии обслуживания иностранных гостей в средствах размещения на примере гостиницы «Azimut» г. Владивостока.
12. Разработка стандартов обслуживания с целью повышения качества и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка».
13. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в средствах размещения.

14. Использование маркетинга впечатлений в ресторанном бизнесе на примере ресторана «Мюнхен».

15. Изучение инновационных подходов к развитию межкультурных коммуникаций в индустрии гостеприимства на примере предприятий г. Владивостока.

16. Совершенствование качества обслуживания в гостиничных предприятиях г. Владивостока.

17. Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания в гостиничных предприятиях на примере гостиницы «Лампа» г. Владивостока.

18. Разработка дополнительных услуг в гостиничном комплексе «Статус».

19. Разработка и обоснование дополнительных услуг для китайских потребителей в гостиницах г. Владивостока.

20. Особенности технологии и организации wellness-услуг в гостинице.

## **5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы**

Государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени освоения обучающимися образовательной программы, определяет уровень готовности выпускников к выполнению профессиональных задач и уровень соответствия полученной ими в процессе обучения подготовки требованиям ОС ВО ДВФУ, проводится на основе принципов объективности и независимой оценки качества подготовки обучающихся.

Выпускная квалификационная работа оценивается членами выпускной аттестационной комиссии с учетом отзыва научного руководителя. При этом учитывается:

– уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы;

– качество и соответствие методики исследования поставленной проблеме;

– полнота, системность и многовариантность подходов к решению рассматриваемой проблемы;

– результативность решения конкретной научной и практической прикладной задачи, имеющей значение для определенной отрасли науки;

– возможность внедрения;

– степень самостоятельности;

– оформление ВКР, качество доклада и наглядных материалов.

Выпускная квалификационная работа в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса выполняется в период прохождения преддипломной практики и научно-исследовательской работы и представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, которая содержит совокупность результатов, выдвигаемых для публичной защиты.

Требования к содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы (ВКР) приведены в приложении 2.

**Требования к содержанию и оформлению (ВКР)**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)**

**Направление подготовки  
43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»**

**Форма подготовки: очная**

**Владивосток  
2018**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) является результатом самостоятельной творческой работы бакалавра и направлена на систематизацию, закрепление и углубление знаний, и эффективное применение умений, навыков по направлению подготовки и решение конкретных задач. Качество ее выполнения позволяет дать дифференцированную оценку квалификации выпускника, способности выполнять свои будущие обязанности на предприятии. Если выпускная квалификационная работа (ВКР) выполнена на высоком теоретическом и практическом уровне, она должна быть представлена руководству предприятия, на материалах которого проведены исследования, для принятия решения о возможности внедрения разработанных мероприятий.

Работа над выпускной квалификационной работой (ВКР) предполагает самостоятельное выполнение квалификационной теоретической или прикладной научной работы, в которой на основании авторского обобщения и анализа научно-практической информации, авторских исследований решены задачи, имеющие значение для определённой области знаний.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) относится к разряду учебно-исследовательских работ, выполняется студентом по материалам, собранным за период обучения в бакалавриате и в процессе научно-исследовательской работы (практики).

Выпускная квалификационная работа (ВКР) должна подтвердить способности автора самостоятельно вести научный поиск, используя теоретические знания и практические навыки, выявлять и формулировать профессиональные проблемы, знать методы и приёмы их решения. Содержание работы могут составлять результаты теоретических исследований, разработка новых методов и методических подходов по проблематике исследования, решение задач прикладного характера.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) оформляется в соответствии с методическими указаниями для студентов очной и заочной форм обучения «Выполнение и оформление выпускных квалификационных и

курсовых работ», утвержденных Школой экономикой и менеджмента (приложение 2, отдельный файл).

### **Рекомендации по подготовке презентации**

При подготовке презентации следует придерживаться следующих правил:

1) рекомендуется подготовить столько слайдов, сколько потребуется для освещения всех основных вопросов в пределах отведенного времени. Разрешается в слайды включать дополнительный материал, например, фотографии, видеоролики;

2) не рекомендуется перегружать слайды формулами и словами; нужно найти оптимальную наглядную форму. В среднем насыщенность одного слайда информацией должна быть эквивалентна 7-15 строкам текста;

3) при оформлении графической части следует иметь в виду, что во время защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) проецирование изображения на экран осуществляется с монитора компьютера. Поэтому необходимо, чтобы графическая и текстовая информация листов была ясно видна и читаема на экране монитора;

4) продумывая, какие иллюстрации включать в доклад, бакалавр должен обдумать все детали того эксперимента, обобщением которого являются эти иллюстрации, а также достоверность, надежность и воспроизводимость результатов, которые они обобщают;

5) каждый слайд должен иметь заголовок-название, например, «Постановка задачи», «Структурная схема системы» и т.д. На первом слайде обычно дается название темы и фамилия автора, а также проблематика, цель и задачи исследования, на последнем-перечисляются основные результаты и выводы;

6) при оформлении слайдов следует соблюдать единство стиля всей презентации. Графическое решение презентации должно быть лаконичным и эффективным, но не вычурным. Вид, размер и цвет шрифта должны быть

правильно подобраны. При подготовке презентаций следует использовать широкий спектр возможностей презентационных программ, таких как визуализация технологических процессов и технических объектов, постепенный ввод и акцентирование материала.

**Форма титульного листа**



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
**(ДФУ)**

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

Ф.И.О. студента

ТЕМА РАБОТЫ (ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

по образовательной программе подготовки бакалавров  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»

г. Владивосток  
2018



## Оборотная сторона титульного листа

Автор работы

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_ (должность, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Консультант

\_\_\_\_\_ (наименование должности, Ф.И.О. полностью)

«Допустить к защите»

Защищена в ГЭК с оценкой

Заведующий кафедрой сервиса и туризма

Секретарь ГЭК (для ВКР)

\_\_\_\_\_ (должность, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**ЗАВЕРЯЮ**

Е.Б.Гаффорова/ \_\_\_\_\_ /

.Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента

Директор/наименование структурного подразделения

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.**

Е. А. Тюрина/ \_\_\_\_\_ /

.Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям Школы экономики и менеджмента

Уполномоченный по экспортному контролю

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Задание на ВКР**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ЗАДАНИЕ**

на выпускную квалификационную работу

*студенту(ке)* \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

*группы* \_\_\_\_\_

на тему \_\_\_\_\_

Вопросы, подлежащие разработке (исследованию):

Основные источники информации и прочее, используемые для разработки темы

Срок предоставления работы «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата выдачи задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_

(должность, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Задание получил \_\_\_\_\_

(подпись)

(И.О.Фамилия)

## График подготовки и оформления ВКР



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

## ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

## Кафедра сервиса и туризма

## ГРАФИК

подготовки и оформления выпускной квалификационной работы

студента(ки) \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество)

на тему \_\_\_\_\_

№ п/п	Выполняемые работы и мероприятия	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1.	Выбор темы и согласование с руководителем	до.....201 г.	
2.	Составление библиографии	до.....201 г.	
3.	Составление плана работы и согласование с руководителем	до.....201 г.	
4.	Разработка и предоставление руководителю	до.....201 г.	
	Глава1	до.....201 г.	
	Глава2	до.....201 г.	
5.	Подготовка и согласование с руководителем выводов и предложений, введения и заключения. Подготовка презентации работы	до.....201 г.	
6.	Доработка ВКР в соответствии с замечаниями руководителя	до.....201 г.	
7.	Получение отзыва научного руководителя и предзащита ВКР на заседании выпускающей кафедры	до.....201 г.	
8.	Доработка ВКР в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление	до.....201 г.	
9.	Завершение подготовки к защите (доклад, презентация в PowerPoint)	до.....201 г.	
10.	Защита ВКР в ГЭК	.....201 г.	

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г.

Отзыв руководителя



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента(ки)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество)

направление подготовки 43.03.01 Сервис «Гостиничное дело»

группа \_\_\_\_\_

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

на тему \_\_\_\_\_

Дата защиты ВКР « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_

(должность, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)