

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии

СОГЛАСОВАНО  
представитель работодателя  
Президент Союз ассоциаций и  
партнеров индустрии развлечений  
(САПИР)



\_\_\_\_\_ / Романов Р.И.

*иоисл* \_\_\_\_\_ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ  
решением ученого совета  
Университета  
Протокол № 6

от «27» апреля 2021 г.

**ПРОГРАММА**

**государственной итоговой аттестации выпускников  
по направлению подготовки**

\_\_\_\_\_ 43.03.01 Сервис \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ профиль Социально-культурный сервис и туризм \_\_\_\_\_

Квалификация: Бакалавр

профессиональный стандарт:

**33. Сервис, оказание услуг населению (в сфере оказания услуг и сервисного  
обслуживания)**

Форма обучения

Очная, заочная

Барнаул 2021 г.

Составители:

Прудникова Наталья Геннадьевна, канд.геогр.наук, доцент кафедры рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

Игнатенко Мария Николаевна, ст.преподаватель кафедры рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

#### **Визирование программы для использования в очередном учебном году:**

Программа ГИА актуализирована для исполнения в 2023-2024 учебном году в соответствии с Приказом Минобрнауки России № 208 от 27 февраля 2023 г. «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты».

Внесены следующие изменения и дополнения:

- изменена формулировка УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

#### **Визирование программы для использования в очередном учебном году:**

Программа ГИА пересмотрена, обсуждена и одобрена для использования в 2021-2022 учебном году на заседании ученого совета Института географии, протокол № 11 от 25.06.2021 г.

Скорректирована формулировка компетенция в соответствии с Приказом Минобрнауки России «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты» № 1456 от 26.11.2020 (зарегистрировано Минюстом России 27.05.2021 г.)

## 1. Общие положения

### 1.1. Цель государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) - по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным Министерством образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 514 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.03.2015 № 187н «Об утверждении профессионального стандарта» и основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП), разработанной учебным подразделением Института географии, кафедрой рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

Ученый совет Института географии (с участием членов ГЭК) при разработке программы ГИА утверждает перечень дисциплин и разделов дисциплин, выносимых на государственный экзамен, а также темы выпускных квалификационных работ (ВКР).

### 1.2. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Включает подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена, выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

### 1.3. Область профессиональной деятельности выпускников:

- 33. Сервис, оказание услуг населению (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания).

### 1.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

- а) организационно-управленческий
- б) проектный

## 2. Требования к результатам освоения ОПОП

### 2.1. Требования к результатам освоения ОПОП, проверяемые в ходе государственного экзамена

#### 2.1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (УК)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК – 1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории. УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
Разработка и реализация проектов	УК – 2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает основные законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач. УК-2.2. Формулирует перечень взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, в том числе

		<p>с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем.</p> <p>УК-2.3. Определяет ожидаемые результаты решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>УК-2.4. Проектирует решение задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач</p>
Командная работа и лидерство	УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.</p> <p>УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи.</p> <p>УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.</p>
Межкультурное взаимодействие	УК – 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Знает основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира.</p> <p>УК-5.2. Применяет знания особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливает и формирует собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно-исторической обусловленности.</p> <p>УК-5.3. Владеет нормами взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества.</p> <p>УК-5.4. Владеет приемами презентации результатов собственных теоретических изысканий в области межкультурного взаимодействия.</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК – 6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Знает закономерности становления и развития личности; механизмы, принципы и закономерности процессов самоорганизации, самообразования и саморазвития; теорию тайм-менеджмента.</p> <p>УК-6.2. Умеет определять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и др.) для успешного выполнения порученной работы, ставить цели и устанавливать приоритеты собственного профессионально-карьерного развития с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществлять самоанализ и рефлекссию собственного жизненного и профессионального пути.</p> <p>УК-6.3. Владеет методиками саморегуляции эмоционально-психологических состояний в различных условиях деятельности, приемами самооценки уровня развития своих индивидуально-психологических особенностей; технологиями проектирования профессионально-карьерного развития; способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности.</p> <p>УК-6.4. Применяет разнообразные способы, приемы техники</p>

		самообразования и самовоспитания на основе принципов образования в течение всей жизни.
	УК – 7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1. Демонстрирует знания основ физической культуры и здорового образа жизни; применяет умения и навыки в работе с дистанционными образовательными технологиями.</p> <p>УК-7.2. Применяет методику оценки уровня здоровья; выстраивает индивидуальную программу сохранения и укрепления здоровья с учетом индивидуально-типологических особенностей организма.</p> <p>УК-7.3. Анализирует источники информации, сопоставляет разные точки зрения, формирует общее представление по определенной теме.</p> <p>УК-7.4. Демонстрирует систему практических умений и навыков при выполнении техники двигательных действий в различных видах спорта.</p> <p>УК-7.5. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>
Безопасность жизнедеятельности	УК – 8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.</p> <p>УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.</p>

<p>Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность</p>	<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Знает базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений,  УК-9.2. Умеет использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием.  УК-9.3. Владеет методами оценки будущих доходов и расходов домохозяйства, сравнение условий различных финансовых продуктов и условий инвестирования личных доходов; навыками решения типичных задач в сфере личного экономического и финансового планирования.</p>
<p>Гражданская позиция</p>	<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>УК-10.1.. Знает основные понятия экстремизма, терроризма, коррупционного поведения, их основные признаки, актуальные направления государственной политики в сфере противодействия экстремизму, терроризму, коррупции; о негативных последствиях, наступающих в случае привлечения к ответственности за подобные нарушения.  УК-10.2. Умеет критически оценивать и выбирать правомерные инструменты формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения, в том числе в профессиональной деятельности.</p>

2.1.2.      Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

<b>Категория (группа) общепрофессиональных компетенций</b>	<b>Код и наименование общепрофессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции</b>
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. ОПК-4.2. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса. ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере

		профессиональной области. ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

2.1.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения в выбранных типах задач профессиональной деятельности выпускников

Типы задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
организационно-управленческий	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя ПК-1.3. Владеет навыками управления и совершенствует методы управления процессами в сервисной организации
организационно-управленческий	ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса
организационно-управленческий	ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Способен использовать методы при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии ПК-3.2. Разрабатывает и проектирует процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
проектный	ПК-4. Способен участвовать в разработке инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 4.1. Использует инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Разрабатывает проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий
проектный	ПК-5. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-5.1. Осуществляет организацию деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-5.2. Использует методы по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса

2.2. Требования к результатам освоения ОПОП, проверяемые в ходе защиты ВКР

2.2.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (УК)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое	УК – 1. Способен осуществлять поиск,	УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской



мышление	критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	категории. УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
Разработка и реализация проектов	УК – 2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает основные законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач. УК-2.2. Формулирует перечень взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем. УК-2.3. Определяет ожидаемые результаты решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. УК-2.4. Проектирует решение задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач
Командная работа и лидерство	УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.
Межкультурное взаимодействие	УК – 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира. УК-5.2. Применяет знания особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливает и формирует собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно-исторической обусловленности. УК-5.3. Владеет нормами взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества. УК-5.4. Владеет приемами презентации результатов собственных теоретических изысканий в области межкультурного взаимодействия.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе)	УК – 6. Способен управлять своим временем, выстраивать	УК-6.1. Знает закономерности становления и развития личности; механизмы, принципы и закономерности процессов самоорганизации, самообразования и саморазвития; теорию

<p>здоровьесбережени е)</p>	<p>и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>тайм-менеджмента. УК-6.2. Умеет определять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и др.) для успешного выполнения порученной работы, ставить цели и устанавливать приоритеты собственного профессионально-карьерного развития с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществлять самоанализ и рефлексию собственного жизненного и профессионального пути. УК-6.3. Владеет методиками саморегуляции эмоционально-психологических состояний в различных условиях деятельности, приемами самооценки уровня развития своих индивидуально-психологических особенностей; технологиями проектирования профессионально-карьерного развития; способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности. УК-6.4. Применяет разнообразные способы, приемы техники самообразования и самовоспитания на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
<p>Безопасность жизнедеятельности</p>	<p>УК – 7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>УК-7.1. Демонстрирует знания основ физической культуры и здорового образа жизни; применяет умения и навыки в работе с дистанционными образовательными технологиями. УК-7.2. Применяет методику оценки уровня здоровья; выстраивает индивидуальную программу сохранения и укрепления здоровья с учетом индивидуально-типологических особенностей организма. УК-7.3. Анализирует источники информации, сопоставляет разные точки зрения, формирует общее представление по определенной теме. УК-7.4. Демонстрирует систему практических умений и навыков при выполнении техники двигательных действий в различных видах спорта. УК-7.5. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>
<p>Безопасность жизнедеятельности</p>	<p>УК – 8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности. УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций. УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.</p>

<p>Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность</p>	<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Знает базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений,  УК-9.2. Умеет использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием.  УК-9.3. Владеет методами оценки будущих доходов и расходов домохозяйства, сравнение условий различных финансовых продуктов и условий инвестирования личных доходов; навыками решения типичных задач в сфере личного экономического и финансового планирования.</p>
<p>Гражданская позиция</p>	<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>УК-10.1.. Знает основные понятия экстремизма, терроризма, коррупционного поведения, их основные признаки, актуальные направления государственной политики в сфере противодействия экстремизму, терроризму, коррупции; о негативных последствиях, наступающих в случае привлечения к ответственности за подобные нарушения.  УК-10.2. Умеет критически оценивать и выбирать правомерные инструменты формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения, в том числе в профессиональной деятельности.</p>

2.2.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. ОПК-4.2. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
Право	ОПК-6. Способен применять в	ОПК-6.1. Знает основные нормативные

	профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	правовые акты в сфере сервиса. ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

### 2.2.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения в выбранных типах задач профессиональной деятельности выпускников

<b>Типы задач профессиональной деятельности</b>	<b>Код и наименование профессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции</b>
организационно-управленческий	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя ПК-1.3. Владеет навыками управления и совершенствует методы управления процессами в сервисной организации
организационно-управленческий	ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса
организационно-управленческий	ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Способен использовать методы при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии ПК-3.2. Разрабатывает и проектирует процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
проектный	ПК-4. Способен участвовать в разработке инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 4.1. Использует инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Разрабатывает проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий
проектный	ПК-5. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-5.1. Осуществляет организацию деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-5.2. Использует методы по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса

### 2.3. Результаты освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с

учетом профессионального стандарта:

<b>Обобщенная трудовая функция</b>	<b>Трудовая функция</b>	<b>Код и наименование профессиональной компетенции</b>
Организационное обеспечение экскурсионных услуг	Организация экскурсий	ПК-1 Способен управлять процессами в сервисной организации с учетом требований потребителя ПК-2 Способен осуществлять организацию и проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса ПК-3. Способен к осуществлению проектирования процессов предоставления услуг сервисного предприятия
Проведение экскурсий	Разработка экскурсий	ПК-4. Способен разрабатывать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий ПК-5. Способен организовывать деятельность по управлению проектами на предприятиях сервиса

### **3. Требования к организации и проведению государственного экзамена**

3.1. **Общее описание модели проведения государственного экзамена** Государственный экзамен проводится по дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Форма проведения – экзаменационные билеты. Во время проведения экзамена выпускник должен, опираясь на полученные знания, умения и сформированные компетенции, демонстрировать способности, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, профессионально излагать информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

В состав экзаменационных билетов государственного экзамена входят два теоретических вопроса и одна практико-ориентированная задача.

В соответствии с локальными нормативными актами АлтГУ возможно проведение государственной итоговой аттестации с применением исключительно дистанционных технологий

3.2. **Программа государственного экзамена:** описание специфики структуры и содержания государственного экзамена.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам и практико-ориентированным задачам.

При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащий два теоретических вопроса и практико-ориентированную задачу, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в письменной форме обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу обучающемуся дается до 2х академических часов.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам. Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает письменные работы студентов, которые размещены на листах бумаги с печатью Института географии, а также оценочные листы у председателя ГЭК, всех членов ГЭК. После этого формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене.

Результаты итогового экзамена, проводимого в письменной форме, объявляются на следующий рабочий день после дня его проведения. Студенты, получившие оценку «неудовлетворительно» на государственном экзамене, к дальнейшему прохождению государственных испытаний не допускаются и подлежат отчислению.

#### 4. Требования к выпускной квалификационной работе

##### 4.1. Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа (ВКР) состоит:

- титульный лист;
- реферат;
- содержание;
- введение;
- основную часть (разделы, подразделы, пункты)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;
- последний лист ВКР (Приложение 5).

Реферат представляет собой наиболее краткую и емкую форму представления научных результатов, полученных лично автором.

Реферат должен содержать:

- объект и предмет исследования или разработки; цель работы;
  - метод исследования и описание аппаратуры; полученные результаты научных исследований;
    - экономическую эффективность или значимость работы; область применения;
    - рекомендации по использованию результатов НИР (степень внедрения) и предложения о развитии направления исследований по теме исследования;
    - сведения об объеме, количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников.
- Рекомендуемый объем реферата – до 1 страницы текста. Также предоставляется реферат на иностранном языке, изучаемом обучающимся.

Содержание, приведенное в начале работы, дает возможность увидеть структуру исследования. Содержание включает в себя заголовки структурных частей ВКР (наименования всех глав и параграфов) с указанием номера страницы, на которой размещается начало материала соответствующей части ВКР.

Во введении отражаются:

- обоснование выбора темы исследования, в том числе ее актуальности, научной новизны и/или практической значимости. Раскрывается суть проблемной ситуации, аргументируется необходимость оперативного решения поставленной проблемы для соответствующей отрасли науки или практики. Определяется степень разработанности темы (с обязательным указанием концептуальности, теоретико-методологических оснований существующих подходов). В зависимости от направления подготовки, типа, особенностей поставленных в работе задач, характеристика степени разработанности темы, обзор и анализ научной литературы может представлять собой отдельную часть введения, либо отдельную главу работы. В работах историографического характера - самостоятельный предмет исследования.

Научная новизна подразумевает новый научный результат, новое решение поставленной проблемы, ожидаемое по завершении исследования. Новизна может выражаться в новом объекте или предмете исследования (он рассматривается впервые), вовлечении в научный оборот нового материала, в иной постановке известных проблем и задач, новом методе решения или в новом применении известного решения или метода, в новых результатах эксперимента, разработке оригинальных моделей и т.п. Практическая значимость исследования, в том числе теоретического, определяется возможностями прикладного использования его результатов (с указанием области применения и оценкой эффективности).

- объект и предмет исследования.

Объектом исследования является та часть реальности (процесс, явление, знание, порождающие проблемную ситуацию), которая изучается и/или преобразуется исследователем. Предмет исследования находится в рамках объекта, это те его стороны и свойства, которые непосредственно рассматриваются в данном исследовании. Предмет исследования чаще всего совпадает с определением его темы или очень близок к нему.

- цель и задачи исследования.

Целью исследования является решение поставленной научной проблемы, получение нового знания о предмете и объекте. Не рекомендуется формулировать цель как

«исследование...», «изучение...», подменяя саму цель процессом ее достижения. Наряду с целью может быть сформулирована рабочая гипотеза, предположение о возможном результате исследования, которое предстоит подтвердить или опровергнуть. Задачи исследования определяются поставленной целью (гипотезой) и представляют собой конкретные последовательные этапы (пути и средства) решения проблемы.

- теоретико-методологические основания и методы исследования.

Обосновывается выбор той или иной концепции, теории, принципов, подходов, которыми руководствуется обучающийся. Описывается терминологический аппарат исследования. Определяются и характеризуются конкретные методы решения поставленных задач, методика и техника проведения эксперимента, обработки результатов и т.п. В зависимости от типа исследования (методологическое, эмпирическое) указанные аспекты раскрываются в отдельной главе (главах) ВКР, либо выступают самостоятельным предметом изучения.

- обзор и анализ источников.

Под источниками научного исследования понимается вся совокупность непосредственно используемых в работе материалов, несущих информацию о предмете исследования. К ним могут относиться опубликованные и неопубликованные (архивные) материалы, которые содержатся в официальных документах, проектах, научной и художественной литературе, справочно-информационных, библиографических, статистических изданиях, диссертациях, текстах, рукописях, отчетах о научно-исследовательской работе и опытных разработках и т.п. Особая разновидность источников

- кино- и видеофильмы, фонограммы, электронные банки и базы данных, информационно-поисковые системы в интернете (В зависимости от направления ВКР подготовки и дисциплинарного поля исследования источники могут создаваться самим исследователем в процессе работы над темой. Например, данные проведенного социологического или иного опроса; данные, полученные в результате проведения эксперимента и пр.).

В работе дается классификация и краткая характеристика каждого вида источников, указывается их доступность, освоенность и репрезентативность, проводится верификация и обосновывается выбор методов работы с каждым видом источников.

- рамки (границы) исследования.

Указываются допущения и ограничения, определяющие масштаб исследования в целом (по времени, пространству, исходным данным).

- обоснование предложенной структуры работы.

Структура (деление на разделы, главы, наличие приложений) работы должна соответствовать поставленным задачам исследования.

- апробация результатов исследования.

Указывается, на каких научных конференциях, семинарах, круглых столах докладывались результаты исследований, включенные в ВКР. При наличии публикаций, в том числе электронных, приводится их перечень с указанием объема (количества печатных листов) каждой публикации и общего их числа.

В работах прикладного типа апробация полученных результатов обязательна и должна быть подтверждена документально.

Объем введения 2–4 страницы.

Основная часть выпускной квалификационной работы состоит из нескольких логически завершенных разделов (глав), которые могут разбиваться на параграфы и пункты. Каждый из разделов (глав) посвящен решению одной из задач, сформулированных во введении, и заканчивается выводами, к которым пришел автор в результате проведенных исследований. Каждая глава является базой для последующей. Количество глав не может быть менее двух. Названия глав должны быть предельно краткими и точно отражать их основное содержание. Название главы не может повторять название ВКР. В начале каждой главы дается общий план последующего изложения с указанием краткого содержания каждого параграфа главы. Последовательность теоретического и экспериментального разделов в основной части выпускной работы не является регламентированной и определяется типом и логикой исследования. В заключительной главе



анализируются основные научные результаты, полученные лично автором в процессе исследования (в сопоставлении с результатами других авторов), приводятся разработанные им рекомендации и предложения, опыт и перспективы их практического применения.

Требования к конкретному содержанию основной части ВКР устанавливаются руководителем ВКР и руководителем программы. Основная часть должна содержать, как правило, три главы с соответствующими параграфами.

В основной части на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специализированной литературы по исследуемой проблеме, а также других материалов, рассматривается теоретическое состояние проблемы, а также анализируется конкретный материал по избранной теме, собранный во время работы над ВКР, дается всесторонняя характеристика объекта исследования, формулируются конкретные практические рекомендации и предложения по совершенствованию исследуемых явлений и процессов в сфере туризма и сервиса.

Разделы основной части ВКР содержат характеристику объекта исследования, подробное изложение методов, инструментария и результатов научного исследования. Количество разделов не должно быть менее 3 и более 5. Объем каждого раздела, включая выводы, должен находиться в пределах 25-30 страниц печатного текста. Все материалы, являющиеся вспомогательными для понимания хода исследования и решения научной задачи, выносятся в приложения.

Основная часть пояснительной записки должна содержать:

- обоснование выбора направления исследований, включающее анализ современного состояния проблемы исследования, сравнительную оценку существующих и возможных методов решения поставленных задач, разработку общей методики (алгоритма) проведения исследования;
- обобщение и оценку результатов исследований, включающие оценку полноты решения поставленной задачи, достоверности полученных результатов, их сравнение (в случае необходимости) с аналогичными результатами отечественных и зарубежных исследований, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований, отрицательные результаты, приводящие к необходимости прекращения дальнейших исследований
- материалы теоретических и (или) экспериментальных исследований, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, обоснование и описание используемого методического инструментария, аргументацию необходимости проведения экспериментальных работ;
- критический анализ состояния проблемы, способы решения поставленных задач, их сравнительную оценку, разработку общей методики проведения НИР, анализ и обобщение существующих результатов, патентный анализ разработки (при необходимости);
- результаты выполненных теоретических исследований, методы исследований, методы расчетов;
- оценку полноты решения поставленной задачи, оценку достоверности результатов эксперимента, их сравнение с результатами отечественных и зарубежных работ, обоснование необходимости проведения дополнительных исследований;
- технико-экономический анализ проектной части работы.

Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме ВКР и полностью раскрывать решение поставленных в ней задач. Раздел должен включать не менее двух подразделов объемом 8-12 страниц каждый, посвященных изложению конкретных логически-завершенных частей проведенного исследования.

Каждый раздел должен заканчиваться выводами, представляющими краткое изложение полученных в разделе результатов исследования. Рекомендуемый объем выводов по разделу – 1,0-1,5 страницы.

Заключение должно содержать:

- краткие выводы по результатам выполненной работы;
- оценку значимости работы и перспективы продолжения исследований;
- предложения по использованию полученных результатов, включая внедрение, оценку технико-экономической эффективности внедрения.

Если определить технико-экономическую эффективность невозможно, необходимо указать народнохозяйственную, научную, социальную ценность результатов работы. Заключение не должно повторять введение. Объем заключения 1–2 страницы.

Список использованных источников должен содержать полный перечень всех источников, на которые имеются ссылки в тексте пояснительной записки, в той последовательности, в которой эти ссылки появляются. Номер источника заключают в квадратные скобки. Список использованных источников помещают в конце пояснительной записки перед приложениями. Документы в списке нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа.

В Приложение следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты информации по работе. Это могут быть громоздкие таблицы, диаграммы, описания методик расчета, дополнительный материал, иллюстрирующий текст основной части. Такой материал, помещенный непосредственно в тексте, может затруднить его чтение.

Задание на выполнение ВКР помещается после приложений.

После согласования окончательного варианта ВКР с руководителем, работу, аккуратно и четко распечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

Последний лист ВКР оформляется по форме, приведенной в Приложении 5. В папке или обложке, содержащей ВКР, не должно быть чистых листов бумаги.

#### 4.2. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР

- Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений
- Анализ маркетинговой деятельности в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы «Барнаул»)
  - Анализ маркетинговой деятельности в ресторане «Барнаул»
  - Анализ предоставления услуг питания на некоторых гостиничных предприятиях
  - Анализ сервисных процессов в гостиничном деле
  - Анализ стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе
  - Бизнес-план создания национального ресторана
  - Виды рекламы и успешные маркетинговые технологии в сервисе
  - Возможности применения кейтеринговых служб в туристских мероприятиях ее совершенствованию на предприятии
  - Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного предприятия
  - Инновации как фактор развития санаторно-оздоровительной организации
  - Инновационные сервисные стратегии в формировании туристского продукта
  - Инновационные технологии ресторанного бизнеса
  - Инновационные формы обслуживания в современных музеях
  - Информационное обеспечение системы придорожного сервиса для развития
  - Инфраструктура досуга и развлечений города Бийска и ее использование в туристско-рекреационных целях
- Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма
  - Культура и методы обслуживания на предприятиях питания
  - Маркетинг в сфере предприятий общественного питания
  - Маркетинг услуг санаторно-курортных организаций
  - Оказание услуг в сфере организации и проведения праздников
  - Организация досуга пожилых людей в условиях сельской местности например Солонешенского района Алтайского края
- Организация работы фитнес-клубов в г. Барнауле
- Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья (на примере Алтайского края)
  - Подход к формированию имиджа Алтайского государственного театра музыкальной комедии
  - Профориентационный потенциал игры в СКД
  - Развитие сферы досуга и развлечений в Алтайском крае для социальных групп населения
- Развитие сферы досуга и развлечений в Барнауле для социальных групп населения
- Разработка гастрономического фестиваля как инструмент продвижения услуг

ресторанов города Барнаула

- Разработка сервисного обслуживания в кемпинг-туре выходного дня например

Косихинского района

- Роль спортивных мероприятий в развитии спортивно-досугового сектора социокультурной сферы г. Барнаула

- Рынок event – услуг г. Барнаула: особенности и перспективы развития
- Совершенствование деятельности предприятия социокультурного сервиса

- Современные технологии рекламы и продаж услуг в фитнес-клубе

- туристско-рекреационного комплекса региона Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания клиентов

- Управление персоналом в ресторанном бизнесе

Тематика ВКР разрабатывается кафедры рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства.

При разработке тематики учитываются конкретные задачи в данной профессиональной области подготовки. Общий перечень тем ВКР ежегодно обновляется с учетом развития науки техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы, а также с учетом мнения работодателей и утверждения новых профессиональных стандартов, соответствующих профилю ОП.

Темы ВКР утверждаются на ученом совете Института географии и доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

#### 4.3. Порядок выполнения и представления в ГЭК выпускной квалификационной работы

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколько обучающимся, выполняющими ВКР совместно) распоряжением директора закрепляется руководитель ВКР из числа преподавателей кафедры и при необходимости консультант (консультанты).

Руководитель ВКР несет полную ответственность за научную самостоятельность и достоверность результатов проведенного исследования.

В ходе выполнения обучающимся ВКР руководитель консультирует его по всем вопросам подготовки ВКР, рассматривает и корректирует план работы над ВКР, дает рекомендации по списку литературы, указывает обучающемуся на недостатки аргументации, композиции, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить. Обучающийся периодически информирует руководителя о ходе подготовки ВКР и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

Подготовленная к защите ВКР предоставляется выпускником руководителю, не позднее, чем за 20 дней до защиты в электронном варианте для проверки через систему «Антиплагиат.Вуз» на объем заимствования.

Минимальные требования к оригинальности ВКР при рассмотрении допуска работы к защите- 60%.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР должна быть в обязательном порядке переработана обучающимся (ранее утвержденная тема ВКР сохраняется) и представлена к повторной проверке на плагиат не позднее, чем за 7 рабочих дней до защиты ВКР.

При невыполнении требуемых норм оригинальности текста ВКР после повторной проверки обучающийся не допускается к защите ВКР.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет в ГЭК письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР, в котором всесторонне характеризует качество ВКР, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на имеющиеся отмеченные ранее недостатки, не устраненные выпускником. В случае выполнения выпускной квалификационной работы несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР. При этом руководитель не выставляет оценку ВКР, а только рекомендует ее к защите в ГЭК.

На защиту дополнительно могут быть представлены другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность работы (рецензия (при наличии), справка о внедрении результатов ВКР, печатные статьи, макеты и т.п.).

Для проведения рецензирования ВКР указанная работа направляется одному или нескольким

рецензентам, которые определяются заведующим выпускающей кафедры из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо Университета. Рецензент проводит анализ ВКР и представляет в ГЭК письменную рецензию на указанную работу.

Рецензирование выпускных квалификационных работ по программам бакалавриата является необязательным.

Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (при наличии) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Полностью законченная и оформленная в надлежащем порядке ВКР (с титульным листом, подписанным выпускником и руководителем ВКР, и последним листом ВКР, отзывом и рецензией (при наличии)) передаются в ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

#### 4.4. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК. На защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента, чтение отзыва и рецензии (при наличии), вопросы комиссии, ответы обучающегося на вопросы комиссии ГЭК.

Выпускник, получив положительный отзыв от руководителя ВКР, должен подготовить доклад (до 15 минут), в котором четко и кратко изложить основные положения ВКР, при этом целесообразно использовать проектор. Допустимо использовать раздаточный материал для председателя и членов ГЭК.

По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель и члены ГЭК. При этом комиссия ГЭК делает отметки в оценочном листе установленной формы. После ответов обучающегося на вопросы секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя, в котором излагаются особенности данной работы, отношение обучающегося к своим обязанностям в процессе выполнения ВКР, а также оглашается рецензия (при наличии). Затем выпускнику предоставляется заключительное слово.

В соответствии с локальными нормативными актами АлтГУ возможно проведение государственной итоговой аттестации с применением исключительно дистанционных технологий

4.5. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС) на основе выполнения и защиты квалификационной работы

#### Критерии оценки

Отлично	Студент самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент твердо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций. Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
Хорошо	Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции. Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Удовлетворительно	<p>Студент самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение.</p> <p>Студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.</p> <p>Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.</p>
Неудовлетворительно	<p>Студент не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.</p> <p>До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)</p>

## 5. Методические рекомендации для выпускников при подготовке к ГИА

### 5.1. Подготовка к государственному экзамену

Государственный экзамен носит комплексный характер, охватывает широкий спектр фундаментальных и прикладных вопросов направления подготовки 43.03.01 Сервис и ориентирован на выявление целостной системы универсальных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций в предметной области.

В процессе подготовки вопросов по любому модулю дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. Во-первых, в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. Во-вторых, обозначить базовые понятия и определения. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из представленного списка.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее – предэкзаменационная консультация).

Сроки консультаций определяются заведующим выпускающей кафедрой по согласованию с руководителем Института географии в соответствии с графиком учебного процесса.

### Перечень вопросов к государственному экзамену

1. История развития сервиса, виды сервисной деятельности.
2. Современные определения понятия услуги. Классификации услуг и их характеристика, теория организации обслуживания.
3. Роль услуги в жизни человека. Виды потребностей. Материальные и социально-культурные услуги.
4. Особенности услуг и их влияние на характер работ по стандартизации и сертификации сферы сервиса. Конкурентная борьба в сфере услуг.
5. Преимущества и недостатки использования курортных факторов.
6. Современное состояние организации оздоровительного отдыха в основных регионах России.
7. Основные тенденции развития индустрии оздоровительных услуг.
8. Концепция маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью.
9. Гостиничный сервис на курортах Алтайского края.
10. Сервис как предпринимательская деятельность: понятие, сущность, функции.
11. Виды планирования в сервисе (классификация, характеристика).
12. Принципы планирования в сервисе. Пределы планирования.
13. Стратегическое и тактическое планирование в сервисе. Пять задач стратегического планирования.
14. Уровни планирования в сервисе и их интеграция. Процесс планирования в организации: основные этапы.
15. Особенности сферы услуг и виды сервиса.

16. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия услуг.
17. Основные модели маркетинга услуг.
18. Государственное регулирование в сфере сервиса.
19. Организационно-правовые основы деятельности предприятия сервиса.
20. Налогообложение и ее особенности на предприятиях сервиса.
21. Трудовое законодательство в сфере сервиса.
22. Понятие, сущность и функции менеджмента в сервисе. Сервисный менеджмент.
23. Развитие менеджмента в сфере сервиса в прошлом и настоящем: принципы, методы менеджмента.
24. Основные понятия и управленческие категории сервиса.
25. Факторы и критерии эффективности управления предприятием сервиса.
26. Технология обслуживания и реализации гостиничных услуг.
27. Сервисное предприятие в системе рыночных отношений. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
28. Предприятия ресторанного сервиса: классификация и методы обслуживания.
29. Процесс стратегического управления предприятием сервиса.
31. Риски в сервисной деятельности: сущность, виды. Меры, способствующие устранению или минимизации отрицательных последствий риска. Страхование предпринимательских рисков.
32. Система коммуникаций и их роль в совершенствовании управления предприятием сервиса.
33. Развитие теорий мотивации: содержательные и процессуальные теории мотивации.
34. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: принципы, формы организации, тенденции развития.
35. Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса: характеристика основных приемов и методов.
36. Потребительское поведение: основные модели и определяющие факторы.
37. Современное состояние сферы услуг и ее структура.
38. Уровень туристского сервиса в России: проблемы и перспективы.
39. Маркетинговые исследования в сфере сервиса: виды маркетинговых исследований, цели и задачи. Этапы маркетингового исследования. Схема маркетингового исследования в сфере сервиса.
40. Маркетинг-микс и маркетинговый контроль: характеристика и особенности в сервисе
41. Факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Анализ факторов в деятельности предприятия сервиса.
42. Источники маркетинговой информации в сервисе. Сбор, систематизация и анализ информации. Методы сбора маркетинговой информации.
43. Основы курортного дела Российской Федерации. История развития санаторно-курортного дела.
44. Нормативное правовое регулирование курортного дела. Санаторно-курортная организация как объект управления.
45. Менеджмент санаторно-курортной организации. Инновационные механизмы финансового менеджмента санаторно-курортной организации.
46. Управление межличностным взаимодействием в санаторно-курортных организациях.
47. Продвижение санаторно-курортных услуг в современном маркетинге Управление продажами санаторно-курортных услуг.
48. Основные этапы истории развития и современного состояния курортного дела в Алтайском крае.
49. Сегментирование рынка, принципы сегментирования. Особенности сегментирования в сервисе.
50. Факторы сегментации потребительского рынка услуг, выбор целевых групп потребителей, методы стимулирования потенциальных клиентов.
51. Фирменный стиль в деятельности предприятия сервиса: понятие, функции фирменного стиля; степень влияния фирменного стиля на имидж предприятия.
52. Ценообразование в сервисе: характеристика, методы.
53. Бизнес-планирование в сфере сервиса: сущность, этапы (состав).
54. Взаимосвязь сервисологии с другими науками (междисциплинарный характер исследования).
55. Эффективный сервис: содержание, условия, контроль.

56. Основные элементы туристско-рекреационной системы. Туристская дестинация.
57. Информационные технологии в сервисе и их специфика.
58. Сфера услуг как отрасль социально-экономической деятельности.
59. Информационно-поисковые системы в индустрии сервиса
60. Сервис как отрасль экономики и ее социально-экономическое значение (социально-экономические функции).
61. Классификация лечебных физических факторов, их особенности.
62. Правовые и законодательные основы деятельности санаторно-курортной системы в РФ.
63. Организация оздоровительного отдыха в основных регионах России.
64. Санаторно-курортный комплекс как объект управления.
65. Планирование и организация деятельности санаторно-курортной организации.

### **Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену**

1. Барчуков Игорь Сергеевич. Санаторно-курортное дело: [учебное пособие для вузов /И. С. Барчуков. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА , 2012 - 304 с.
2. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме / Ю.В Безрутченко. - М.: Дашков и Ко, 2014.
3. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа, 2012.
4. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг / Т.Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2010.
5. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 428 с.
6. Бурняшева Л.А. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева и др. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016.
7. Бухтерева, О.С. Социология рекламы в социокультурном сервисе и туризме / О.С. Бухтерева. - М.: Инфра-М, 2014.
8. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с.
9. Велединский, В.Г. Спортивно-оздоровительный сервис / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2013.
10. Виноградова, М.В. Менеджмент в сервисе: учебник / М.В. Виноградова, О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Н.А. Платонова под ред. и др. — Москва: КноРус, 2016. — 252 с.
11. Глобов, К.С. Инъекция сервисного мышления в индустрии туризма и гостеприимства / К.С. Глобов. – Казань, 2010.
12. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. — Москва: КноРус, 2016. – 276 с.
13. Гукова, О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учеб. пособие / О.Н. Гукова, А. М. Петрова. - М.: Форум, 2009.
14. Давыденко, Н.И. Сервисная деятельность / Н.И. Давыденко, Т.В. Крапива. – Кемерово, 2008.
15. Еланцева, О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие / О.П. Еланцева - М.: Флинта, 2014.
16. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов. / В.К. Карнаухова. – М.: МарТ, 2011.
17. Лебедева, А.Э. Сервисная деятельность. А.Э. Лебедева. – Томск.: ТУСУР, 2012.
18. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2010.
19. Малахова, Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.
20. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. для вузов / М.А. Морозов, Н. С. Морозова. - М.: Академия, 2009.
21. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина. – М.: Флинта, 2011.
22. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с.
23. Панин Е.Л. Основы курортологии: учеб. пособие. – Барнаул: АлтГТУ, 2010.
24. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490.
25. Правила предоставления услуг общественного питания. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036.

26. Самарина В. П. Основы предпринимательства - М.: Кнорус, 2010.
27. Советов, В.М. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа, 2014.
28. Сухарев Е.Е. Курортное дело: учеб. пособие – Барнаул: АлтГТУ, 2009
29. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / Т.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2008.
30. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство / Дж. Р. Уокер. – М.: Юнити-Дана, 2012.
31. Федюлин, А.А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / А.А. Федюлин под ред. и др. — Москва: КноРус, 2016. — 426 с.
32. Хорошилова Лилия Семеновна. Основы курортологии: [курс лекций /Л. С. Хорошилова; Ке-мер. гос. ун-т.- Кемерово: КемГУ , 2012 - 108 с.
33. Черников В.Г. Инновации в сервисе: учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва: Русайнс, 2016. — 193 с.

### **Практико-ориентированные задачи к государственному экзамену:**

1. Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:
  - недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
  - потеря научно-технического и кадрового потенциала;
  - снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие.Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам СФО? Ответ следует аргументировать.
2. В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:
  - технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
  - региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
  - интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.Оцените возможность использования этих форм для поддержки инновационных процессов в регионах СФО.
3. Вы директор рекламного агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите стиль управления в данной организации, составьте план развития персонала. Ответ обоснуйте.
4. Вы главный редактор научного журнала. В вашем коллективе работают сотрудники с различной квалификацией, опытом и отношением к работе. Вам необходимо распределить годовую премию между сотрудниками. Определите критерии определения размера премии сотрудникам. Ответ обоснуйте.
5. Вы - руководитель юридической фирмы. Вам необходимо принять на работу секретаря фирмы для осуществления технической работы. Составьте перечень квалификационных характеристик данного работника.
6. Последние опросы населения Алтайского края показывают, что около 40% опрошенных (населения края) не удовлетворены работой органов социальной защиты.  
Какие меры должны предпринять органы управления социальной защиты населения субъекта РФ для решения проблемы оптимизации сети учреждений, предоставляющих социальные услуги населению, повышения доступности и качества социальных и реабилитационных услуг? Ответ обоснуйте.
7. Обучающийся разочарован своими учебными успехами, сомневается в своих



способностями в том, что ему когда-либо удастся, как следует понять и усвоить материал, и говорит педагогу:

«Как Вы считаете, удастся ли мне когда-нибудь учиться хорошо и не отставать от однокурсников в группе?» — Что должен на это ответить педагог? И почему. Обоснуйте.

1. «Если честно сказать — сомневаюсь».
2. «О, да, конечно, в этом ты можешь не сомневаться».
3. «У тебя прекрасные способности, и я связываю с тобой большие надежды».
4. «Почему ты сомневаешься в себе?»
5. «Давай поговорим и выясним проблемы».
6. «Многое зависит от того, как мы с тобой будем работать».

8. Выберите какую-либо фирму, предоставляющую услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.

9. Выручка от реализации услуг составила 800 тыс.руб., затраты на производство и реализацию – 680тыс.руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс.руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс.руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс.руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услугпредприятием.

10. Гражданин Н., проживающий в г. Воткинске, решил занятьсяпредпринимательской деятельностью — организовать хостел. Он зарегистрировал свою организацию — общество с ограниченной ответственностью, встал на учет в налоговый орган, в Фонд социального страхования, Пенсионный фонд, Фонд медицинского страхования, зарегистрировал печать (штамп) организации, открыл счета в банке. Были присвоены также все статистические коды. Затем он арендовал помещение для этих целей, разместил рекламу в печатных изданиях и буквально через неделю после регистрации общества с ограниченной ответственностью (ООО) принял своих первых клиентов. Через несколько дней гражданин Н. встретил своего знакомого адвоката К., и рассказал ему об организации своего бизнеса. Адвокат К., заслушав гражданина Н., сказалему, что он прошел еще не все инстанции, необходимые для начала своей деятельности, и предупредил его об административной ответственности за данное нарушение. О каком административном правонарушении идет речь?

11. Ситуация в ресторане. В ресторан приходит семейная пара с маленьким ребенком, который начинает шалить: кидать на пол столовые приборы, сдергивать скатерть, громко кричать. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала.

12. При формировании туристической группы был сделан опрос, по результатам которого выяснилось, что 5 из 20 человек страдают непереносимостью некоторых компонентов молока (лактозы и казеина). Приведите примеры блюд, которые Вы сможете предложить всей группе с учетом этих 5 человек на завтрак?

## 5.2. Подготовка к защите ВКР

### 5.3.1. Предзащита ВКР.

До официальной защиты в целях предварительной проверки качества ВКР, соответствия требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, выпускающей кафедрой может проводиться предварительное рассмотрение ВКР. Целью проведения предзащиты является оказание помощи обучающемуся в исправлениивыявленных ошибок, выяснении спорных моментов, устранении недостатков оформления и т.п. Проведение предзащиты направлено на то, чтобы обучающийся почувствовал уверенность в своей правоте, состоятельность как специалиста, убедился в достаточности собственных знаний и сил для успешной защиты ВКР.

Для проведения предзащиты создаются проблемно-тематические группы из двух-трех специалистов вуза, по научному профилю которых выполнена ВКР.

Дата предзащиты назначается заведующим кафедрой по согласованию с научными руководителями выпускников.

Для повторного предварительного рассмотрения ВКР, получившей отрицательное заключение членов проблемно-тематической группы, может быть созвано внеочередное заседание кафедры.

На предзащите обучающийся должен кратко изложить основные положения ВКР и

достигнутые результаты, аргументированно ответить на вопросы. Проблемно- тематическая группа проводит предварительную экспертизу ВКР на предмет ее соответствия предъявляемым требованиям с учетом необходимости внесения композиционных либо редакционно-стилистических, технических, грамматических доработок и прочих поправок.

Итогом предварительного рассмотрения должно стать заключение о готовности студента к официальной защите. Заключение удостоверяется подписью заведующего кафедрой на титульном листе ВКР в отведенном месте.

### 5.3.2. Подготовка доклада.

Процедура защиты ВКР включает доклад студента по теме выпускной квалификационной работы, на который отводится до 15 минут.

Обучающийся-выпускник под руководством научного руководителя разрабатывает доклад к защите и его краткие тезисы для возможной публикации в открытой печати.

В докладе должны применяться научные термины. Доклад может быть составлен в двух вариантах:

- Изложение основного содержания каждой главы ВКР. При этом главное внимание должно быть уделено выводам и рекомендациям, разработанным выпускником.
- Изложение главных проблем проведенного исследования. Этот вариант более трудный, но он предпочтительный, так как акцентирует внимание на узловых моментах проделанной работы.

При разработке доклада целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к докладу. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГЭК, представление темы дипломного проекта. Должно быть проведено обоснование актуальности выбранной темы ВКР, сформулирована основная цель исследования и перечень необходимых для ее решения задач. В докладе следует кратко описать методику изучения проблемы, дать характеристику организации, на примере которой она выполнялась.

В докладе должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа, включая описание структуры, функций и ключевых результатов деятельности организации. В тезисах доклада целесообразно показать перечень «слабых мест» на производстве, наметить пути реформирования системы управления изучаемыми процессами, сформулировать основные рекомендации по проблеме и дать перечень практических мероприятий по развитию производства.

Желательно обосновать количественную оценку расчетных параметров, привести некоторые формулы и условные обозначения, дать характеристики основных терминов и описать экономический или социальный эффект от внедрения разработанных мероприятий на производстве. По согласованию с научным руководителем дипломник может расширить или сузить предлагаемый набор вопросов, индивидуально расставить акценты на предзащите или защите дипломного проекта.

Студент должен излагать основное содержание ВКР свободно, с отрывом от письменного текста.

Текст доклада должен быть максимально приближен к тексту ВКР, поэтому основу выступления составляют Введение и Заключение, которые используются в выступлении практически полностью.

В докладе должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование при выступлении данных, не имеющих в ВКР, недопустимо.

### Примерный регламент доклада на защите ВКР

№ п/п	Разделы доклада	≈ время, мин.
•	Тема ВКР	0,5
•	Цель работы, объект, предмет и задачи	0,5
•	Актуальность исследуемой проблемы	1,5
•	Краткая характеристика степени разработанности проблемы	1,5
•	Краткое изложение содержания ВКР	6,0
•	Основные результаты, полученные в ходе работы	2,5
•	Рекомендации по направлениям решения исследуемой проблемы и практическому использованию результатов исследования	2,5

Доклад следует начинать с обоснования актуальности темы исследования, его целей и задач, методов исследования.

Основная часть доклада должна содержать: краткую характеристику объекта и предмета исследования, результаты проведенного обучающимся анализа, выявленные проблемы, обоснованные предложения по совершенствованию исследуемой системы и направления, методы, средства реализации этих предложений.

В заключение приводятся выводы по результатам ВКР.

### **5.3.3. Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) ВКР с помощью пакета Microsoft PowerPoint**

По теме ВКР подготавливается презентация (слайды) в программе PowerPoint, раскрывающая основное содержание и тему исследования.

Для презентации 15 минутного доклада разрабатывать не более 10-12 слайдов. Это число входят три обязательных текстовых слайда:

титальный слайд с названием темы и фамилией автора(ов) и руководителя ВКР; слайд с указанием цели и задач;

слайд по итоговым выводам по ВКР.

Остальные слайды должны схематично раскрывать содержание ВКР, включать минимальный объем поясняющего текста и в наглядной форме представлять основные положения работы. Не допускается использование только текстовых слайдов, за исключением трех выше названных.

Состав и содержание слайдов презентации должны демонстрировать глубину проработки и понимания выбранной темы ВКР, а также навыки владения современными информационными технологиями.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

При разработке оформления можно использовать дизайн шаблонов. Не следует злоупотреблять эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами.

Для составления текста слайдов целесообразно в каждом разделе (главе, параграфе) работы выделить 2-3 проблемы и продумать порядок их наиболее наглядного – через таблицу, схему, график, маркированный список - представления.

Следует избегать перенасыщения слайдов неструктурированным («сплошным») текстом. На слайде максимально допускается 8-10 текстовых строк. Желательно их структурировать: представить в виде маркированного списка, таблиц, блок-схем и др. Следует также избегать другой крайности: увлечения многообразием изобразительных возможностей. Выбирая варианты цветового оформления слайдов, варианты шрифтов, рисунков и др., следует помнить, что главная задача презентации – представить содержание ВКР. Дизайн слайда должен помогать такому представлению, а не становиться самоцелью.

Изубираемый шрифт должен быть удобочитаемым на настенном экране. Для заголовков оптимальным является размер шрифта 44-48 пункта, для основного текста – 28-32. Для презентаций ВКР нецелесообразно использовать анимацию, поскольку она требует очень точного расчета времени доклада. Исходя из этих же соображений, целесообразна ручная, а не автоматическая смена слайдов.

В презентации рекомендуется использовать следующие виды диаграмм:

- *процент*, когда необходимо сравнить данные как процентные доли от целого (секторная, круговая диаграмма);
- *доли*, если надо сравнить или ранжировать данные (горизонтальные или вертикальные гистограммы);
- *время*, если необходимо показать изменения за период времени (линейные графики);
- *частота*, если необходимо показать количество предметов в увязке с различными числовыми диапазонами или характеристиками (линейные графики);

- *корреляции*, если необходимо показать взаимосвязь между переменными (линейный график и точечная диаграмма).

В слайдах используются следующие типы заголовков:

- *название предмета*, когда нет необходимости передавать конкретное послание, а нужно только представить информацию;
- *тематический заголовок*, для того, чтобы сообщить членам ГЭК о том, какая информация будет извлечена из представленных данных;
- *заголовок-утверждение*, когда надо изложить вывод, сделанный докладчиком на основании изложенных выше данных.

При оформлении фона слайдов следует избегать темных тонов.

Шаблон оформления слайдов желательно подбирать в соответствии с темой работы и не перегружать дополнительными элементами художественного, но мало информативного характера.

Эффективная подача презентации достигается за счет выполнения четырех общепринятых этапов: планирования, подготовки, практики и презентации. Планирование

- определение основных моментов доклада на основе анализа аудитории. Подготовка – формулировка доклада, подготовка структуры и времени показа презентации. Практика – просмотр презентации, репетиция и получение отзывов; пробуждение интереса аудитории и приобретение уверенности в презентации. Презентация – абсолютное владение данной темой, максимальное привлечение внимания аудитории и донесение до нее важности сообщения.

Обучающийся обязательно должен располагать полным текстом своего доклада.

Необходимо провести репетицию презентации в присутствии зрителей и слушателей, замечания которых следует учесть при подготовке окончательного варианта презентации.

## **6. Материально-техническая база, необходимая для проведения ГИА**

Учебная аудитория для проведения государственной итоговой аттестации должна включать:

Учебная мебель на 40 посадочных мест;

- Рабочие места экзаменационной комиссии;
- Кафедра;
- Переносной/стационарный проектор, ноутбук для показа презентаций на защите ВКР.

## **7. Организация ГИА для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) и инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 N 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», п. 43–48). Под специальными условиями при проведении ГИА для обучающихся с ОВЗ и инвалидов понимаются условия, включающие в себя форму получения информации по вопросам проведения ГИА, использование специальных технических средств, предоставление услуг ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, увеличение продолжительности государственного итогового испытания, обеспечение доступа в аудитории и другие условия, без которых невозможно или затруднено прохождение ГИА обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. Не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА обучающийся с ОВЗ должен подать письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий для защиты ВКР с указанием его индивидуальных особенностей. По письменному заявлению обучающегося с ОВЗ может быть увеличена продолжительность выступления при защите ВКР (не более чем на 15 минут).

Руководитель ОПОП

 /Прудникова Н.Г. 25.06.2021г.

Заведующий кафедрой  
Рекреационной географии,  
сервиса, туризма и гостеприимства

 /Редькин А.Г. 25.06.2021г.

Согласовано:  
Директор Института географии

 /Дунец А.Н. 25.06.2021г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования «Алтайский государственный университет»  
Институт географии

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для государственной итоговой аттестации

43.03.01 Сервис

Профиль «Социально-культурный сервис и туризм»

Разработчики:

Канд.геогр.наук, доцент Прудникова Н.Г.



Старший преподаватель Игнатенко М.Н.



СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

Президент Союз ассоциаций и партнеров  
индустрии развлечений (САПИР)

Романов Р.И.



2021 г.

Барнаул 2021

**1. Перечень компетенций которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
УК – 1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</p> <p>УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
УК – 2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>УК-2.1. Знает основные законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач.</p> <p>УК-2.2. Формулирует перечень взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем.</p> <p>УК-2.3. Определяет ожидаемые результаты решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>УК-2.4. Проектирует решение задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.</p> <p>УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи.</p> <p>УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде,</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа

	приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.	
УК – 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1. Знает нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения.</p> <p>УК-4.2. Проводит анализ конкретной речевой ситуации; оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.</p> <p>УК-4.3. Создает устные и письменные высказывания, учитывая коммуникативные качества речи.</p> <p>УК-4.4. Владеет устными и письменными речевыми жанрами; принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов; общими правилами оформления документов различных типов; письменным аргументированным изложением собственной точки зрения.</p>	Выпускная квалификационная работа
УК – 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Знает основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира.</p> <p>УК-5.2. Применяет знания особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливает и формирует собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно-исторической обусловленности.</p> <p>УК-5.3. Владеет нормами взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества.</p> <p>УК-5.4. Владеет приемами презентации результатов собственных теоретических изысканий в области межкультурного взаимодействия.</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
УК – 6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Знает закономерности становления и развития личности; механизмы, принципы и закономерности процессов самоорганизации, самообразования и саморазвития; теорию тайм-менеджмента.</p> <p>УК-6.2. Умеет определять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и др.) для успешного выполнения порученной работы, ставить цели и устанавливать приоритеты собственного профессионально-карьерного развития с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществлять самоанализ и</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа



	<p>рефлексию собственного жизненного и профессионального пути.</p> <p>УК-6.3. Владеет методиками саморегуляции эмоционально- психологических состояний в различных условиях деятельности, приемами самооценки уровня развития своих индивидуально-психологических особенностей; технологиями проектирования профессионально-карьерного развития; способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности.</p> <p>УК-6.4. Применяет разнообразные способы,приемы техники самообразования и самовоспитания на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	
<p>УК – 7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>УК-7.1. Демонстрирует знания основ физической культуры и здорового образа жизни; применяет умения и навыки в работе с дистанционными образовательными технологиями.</p> <p>УК-7.2. Применяет методику оценки уровня здоровья; выстраивает индивидуальную программу сохранения и укрепления здоровья с учетом индивидуально-типологических особенностей организма.</p> <p>УК-7.3. Анализирует источники информации, сопоставляет разные точки зрения, формирует общее представление по определенной теме.</p> <p>УК-7.4. Демонстрирует систему практических умений и навыков при выполнении техники двигательных действий в различных видах спорта.</p> <p>УК-7.5. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>
<p>УК – 8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.</p> <p>УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>

	для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.	
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-9.1. Знает базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений,</p> <p>УК-9.2. Умеет использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием.</p> <p>УК-9.3. Владеет методами оценки будущих доходов и расходов домохозяйства, сравнение условий различных финансовых продуктов и условий инвестирования личных доходов; навыками решения типичных задач в сфере личного экономического и финансового планирования.</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	<p>УК-10.1.. Знает основные понятия экстремизма, терроризма, коррупционного поведения, их основные признаки, актуальные направления государственной политики в сфере противодействия экстремизму, терроризму, коррупции; о негативных последствиях, наступающих в случае привлечения к ответственности за подобные нарушения.</p> <p>УК-10.2. Умеет критически оценивать и выбирать правомерные инструменты формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения, в том числе в профессиональной деятельности.</p>	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа

<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.  ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.  ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса.  ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.  ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса.</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса  ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.  ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>ОПК-4.1. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.  ОПК-4.2. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.  ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность</p>	<p>ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности  ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.  ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной</p>	<p>Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа</p>

организаций избранной сферы профессиональной деятельности	деятельности.	
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса. ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ОПК-8. Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК - 8.1. Знает современные информационные технологии, используемые для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса ОПК- 8.2. Умеет применять современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач ОПК - 8.3. Владеет навыками использования технологических новаций, специализированных программных продуктов в сфере сервиса	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя ПК-1.3. Владеет навыками управления и совершенствует методы управления процессами в сервисной организации	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Способен использовать методы при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии ПК-3.2. Разрабатывает и проектирует процессы предоставления услуг на сервисном предприятии	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа

ПК-4. Способен участвовать в разработке инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 4.1. Использует инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Разрабатывает проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа
ПК-5. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-5.1. Осуществляет организацию деятельности по управлению проектами в сфере сервиса ПК-5.2. Использует методы по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса	Экзаменационный билет, выпускная квалификационная работа

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### Оценивание ответа на государственном экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота ответов на вопросы, уровень теоретических знаний; 2. Уровень профессиональных умений и навыков; 3. Правильность и последовательность изложения ответа;	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо (базовый уровень)	4. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК 5. Изложение ответа грамотным профессиональным языком	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные теоретические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно (пороговый уровень)		Студентом дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий.
Неудовлетворительно		Студентом дан ответ, который содержит ряд

(уровень не сформирован)		серьезных неточностей, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение теоретических заданий не выполнено.
--------------------------	--	---

### **Оценивание выпускной квалификационной работы**

Отлично	Обучающийся самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Обучающийся твёрдо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций. Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументированно. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Обучающийся, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции. Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.
Удовлетворительно	Обучающийся самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение. Обучающийся, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.
Неудовлетворительно	Обучающийся не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Обучающийся, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)

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

#### **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

**1. Форма проведения государственного экзамена:** Письменно.

**2. Процедура проведения:**

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам и практико-ориентированным задачам.

При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают экзаменационный билет, содержащий два теоретических вопроса и практико-ориентированную задачу, составленные в соответствии с утвержденной программой ГИА.

При подготовке к ответу в письменной форме обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги с печатью Института географии. На подготовку к ответу обучающемуся дается до 2х академических часов.

Во время проведения государственного экзамена обучающиеся, не должны общаться друг с другом, не могут свободно перемещаться по аудитории. Если обучающийся, по состоянию здоровья или другим объективным причинам не завершает государственный экзамен, то он досрочно покидает аудиторию. В таком случае дежурные в аудитории, секретарь ГЭК, составляют акт о досрочном завершении экзамена по объективным причинам. Если обучающийся по необъективным причинам не завершает государственный экзамен (выбрав билет, задание отказывается от подготовки и сдачи государственного экзамена и досрочно покидает аудиторию), получает оценку «неудовлетворительно».

По окончании государственного экзамена секретарь ГЭК собирает письменные работы студентов, которые размещены на листах бумаги с печатью Института географии, а также оценочные листы у председателя ГЭК, всех членов ГЭК. После этого формирует листы экспертной оценки сформированности компетенций на каждого выпускника.

Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями оценивания ответа выпускника на государственном экзамене.

Результаты итогового экзамена, проводимого в письменной форме, объявляются на следующий рабочий день после дня его проведения. Студенты, получившие оценку «неудовлетворительно» на государственном экзамене, к дальнейшему прохождению государственных испытаний не допускаются и подлежат отчислению.

**Проверяемые компетенции:** УК-1, УК-2, УК-3, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5.

### **3. Индикаторы достижения:**

УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.

УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.

УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-2.1. Знает основные законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач.

УК-2.2. Формулирует перечень взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем.

УК-2.3. Определяет ожидаемые результаты решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-2.4. Проектирует решение задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач

УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, существенные характеристики и типологию лидерства.

УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи.

УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.

УК-4.1. Знает нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения.

УК-4.2. Проводит анализ конкретной речевой ситуации; оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.

УК-4.3. Создает устные и письменные высказывания, учитывая коммуникативные качества речи.

УК-4.4. Владеет устными и письменными речевыми жанрами; принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов; общими правилами оформления документов различных типов; письменным аргументированным изложением собственной точки зрения.

УК-5.1. Знает основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира.

УК-5.2. Применяет знания особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливает и формирует собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно-исторической обусловленности.

УК-5.3. Владеет нормами взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества.

УК-5.4. Владеет приемами презентации результатов собственных теоретических изысканий в области межкультурного взаимодействия.

УК-6.1. Знает закономерности становления и развития личности; механизмы, принципы и закономерности процессов самоорганизации, самообразования и саморазвития; теорию тайм-менеджмента.

УК-6.2. Умеет определять свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и др.) для успешного выполнения порученной работы, ставить цели и устанавливать приоритеты собственного профессионально-карьерного развития с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществлять самоанализ и рефлексию собственного жизненного и профессионального пути.

УК-6.3. Владеет методиками саморегуляции эмоционально-психологических состояний в различных условиях деятельности, приемами самооценки уровня развития своих индивидуально-психологических особенностей; технологиями проектирования профессионально-карьерного развития; способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности.

УК-6.4. Применяет разнообразные способы, приемы техники самообразования и самовоспитания на основе принципов образования в течение всей жизни.

УК-7.1. Демонстрирует знания основ физической культуры и здорового образа жизни; применяет умения и навыки в работе с дистанционными образовательными технологиями.

УК-7.2. Применяет методику оценки уровня здоровья; выстраивает индивидуальную программу сохранения и укрепления здоровья с учетом индивидуально-типологических особенностей организма.

УК-7.3. Анализирует источники информации, сопоставляет разные точки зрения, формирует общее представление по определенной теме.

УК-7.4. Демонстрирует систему практических умений и навыков при выполнении техники двигательных действий в различных видах спорта.

УК-7.5. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.

УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в



условиях чрезвычайных ситуаций.

УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.

УК-9.1. Знает базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов; ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений,

УК-9.2. Умеет использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств; искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства; оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства; решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием.

УК-9.3. Владеет методами оценки будущих доходов и расходов домохозяйства, сравнение условий различных финансовых продуктов и условий инвестирования личных доходов; навыками решения типичных задач в сфере личного экономического и финансового планирования.

УК-10.1.. Знает основные понятия экстремизма, терроризма, коррупционного поведения, их основные признаки, актуальные направления государственной политики в сфере противодействия экстремизму, терроризму, коррупции; о негативных последствиях, наступающих в случае привлечения к ответственности за подобные нарушения.

УК-10.2. Умеет критически оценивать и выбирать правомерные инструменты формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения, в том числе в профессиональной деятельности.

ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.

ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса.

ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса

ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.

ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и

заинтересованных сторон

ОПК-4.1. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.

ОПК-4.2. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям

ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности

ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.

ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.

ОПК-6.3. Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.

ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, ОТ и ТБ.

ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

ОПК-7.3. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

ОПК - 8.1. Знает современные информационные технологии, используемые для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса

ОПК- 8.2. Умеет применять современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач

ОПК - 8.3. Владеет навыками использования технологических новаций, специализированных программных продуктов в сфере сервиса

ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации

ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя

ПК-1.3. Владеет навыками управления и совершенствует методы управления процессами в сервисной организации

ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы

ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса

ПК-3.1. Способен использовать методы при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК-3.2. Разрабатывает и проектирует процессы предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК- 4.1. Использует инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Разрабатывает проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий

ПК-5.1. Осуществляет организацию деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-5.2. Использует методы по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса

ПК-1.1. Знает методы и методологию управления процессами в сервисной организации

ПК-1.2. Умеет анализировать процессы в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя

ПК-1.3. Владеет навыками управления и совершенствует методы управления процессами в сервисной организации

ПК-2.1. Использует навыки управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы

ПК-2.2. Умеет осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов

сервиса

ПК-2.3. Разрабатывает и применяет методы диагностики объектов предприятий сервиса

ПК-3.1. Способен использовать методы при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК-3.2. Разрабатывает и проектирует процессы предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК- 4.1. Использует инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Разрабатывает проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий

ПК-5.1. Осуществляет организацию деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-5.2. Использует методы по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса

#### 4. Пример оценочного средства:

##### Пример экзаменационного билета:



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ИНГЕО \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

*Направление 43.03.01 – Сервис*

**Билет №** \_\_\_\_

1. Функционально-планировочная организация рекреационной зоны
2. Характеристика рынка въездного туризма РФ.
3. Назовите главные принципы классификации путешествующих лиц и их основные категории. Можно ли отнести перечисленных ниже путешествующих лиц к категории туристов:
  - россиян, совершающих челночные рейсы на дешевые вещевые рынки Турции, Китая и некоторых других государств;
  - ограниченный контингент международных сил ООН по подражанию мира в Сирии
  - молодоженов, отправляющихся в свадебное путешествие за границу;
  - политического лидера из Москвы, находящегося в течение дня в Санкт-Петербурге для встречи с избирателями в ходе предвыборной кампании;
  - участников авторалли Париж – Дакар;
  - беженцев.

Аргументируйте свой ответ.

Председатель государственной экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ИНГЕО \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

*Направление 43.03.01 – Сервис*

**Билет №** \_\_\_\_

1. Программное обеспечение для комплексной автоматизации турфирмы

2. Жизненный цикл туристского продукта. Характеристики этапов жизненного цикла туристского продукта.

3. Важным инструментом планирования и координации туризма является разработка целевых программ развития туризма. Какие, по-вашему, методы используются при разработке целевых программ. Дайте характеристику региональной программе развития туризма в Алтайском крае.

Председатель государственной экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_

### 1. Критерии оценивания:

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота ответов на вопросы, уровень теоретических знаний; 2. Уровень профессиональных умений и навыков; 3. Правильность и последовательность изложения ответа;	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо (базовый уровень)	4. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК 5. Изложение ответа грамотным профессиональным языком	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные теоретические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно (пороговый уровень)		Студентом дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий.
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением

		монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение теоретических заданий не выполнено.
--	--	---

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

### 5. Критерии оценивания:

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота ответов на вопросы, уровень теоретических знаний; 2. Уровень профессиональных умений и навыков; 3. Правильность и последовательность изложения ответа;	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо (базовый уровень)	4. Правильность и полнота ответов на вопросы членов ГЭК 5. Изложение ответа грамотным профессиональным языком	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на вопросы в билете, продемонстрированы знания, умения и/или опыт профессиональной деятельности в полном объеме. Студент достаточно глубоко осмысливает и объясняет закономерности, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные теоретические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно (пороговый уровень)		Студентом дан ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия поставленных вопросов, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении теоретических заданий.
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и

		последовательности. Выводы поверхностны. Решение теоретических заданий не выполнено.
--	--	---

### **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

- Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений
- Анализ маркетинговой деятельности в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы «Барнаул»)
  - Анализ маркетинговой деятельности в ресторане «Барнаул»
  - Анализ предоставления услуг питания на некоторых гостиничных предприятиях
  - Анализ сервисных процессов в гостиничном деле
  - Анализ стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе
  - Бизнес-план создания национального ресторана
  - Виды рекламы и успешные маркетинговые технологии в сервисе
  - Возможности применения кейтеринговых служб в туристских мероприятиях ее совершенствованию на предприятии
  - Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного предприятия
  - Инновации как фактор развития санаторно-оздоровительной организации
  - Инновационные сервисные стратегии в формировании туристского продукта
  - Инновационные технологии ресторанного бизнеса
  - Инновационные формы обслуживания в современных музеях
  - Информационное обеспечение системы придорожного сервиса для развития
  - Инфраструктура досуга и развлечений города Бийска и ее использование в туристско-рекреационных целях
  - Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма
  - Культура и методы обслуживания на предприятиях питания
  - Маркетинг в сфере предприятий общественного питания
  - Маркетинг услуг санаторно-курортных организаций
  - Оказание услуг в сфере организации и проведения праздников
  - Организация досуга пожилых людей в условиях сельской местности на примере Солонешенского района Алтайского края
  - Организация работы фитнес-клубов в г. Барнауле
  - Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья (на примере Алтайского края)
  - Подход к формированию имиджа Алтайского государственного театра музыкальной комедии
  - Профориентационный потенциал игры в СКД
  - Развитие сферы досуга и развлечений в Алтайском крае для социальных групп населения
  - Развитие сферы досуга и развлечений в Барнауле для социальных групп населения
  - Разработка гастрономического фестиваля как инструмент продвижения услуг ресторанов города Барнаула
  - Разработка сервисного обслуживания в кемпинг-туре выходного дня на примере Косихинского района
  - Роль спортивных мероприятий в развитии спортивно-досугового сектора социокультурной сферы г. Барнаула
  - Рынок event – услуг г. Барнаула: особенности и перспективы развития
  - Совершенствование деятельности предприятия социокультурного сервиса
  - Современные технологии рекламы и продаж услуг в фитнес-клубе
  - туристско-рекреационного комплекса региона Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания клиентов
  - Управление персоналом в ресторанном бизнесе

#### **Структура выпускной квалификационной работы:**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) состоит:

- титульный лист;
- реферат;

- содержание;
- введение;
- основную часть (разделы, подразделы, пункты)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;
- последний лист ВКР (Приложение 5).

Реферат представляет собой наиболее краткую и емкую форму представления научных результатов, полученных лично автором.

Реферат должен содержать:

- объект и предмет исследования или разработки; цель работы;
- метод исследования и описание аппаратуры; полученные результаты научных исследований;
- экономическую эффективность или значимость работы; область применения;
- рекомендации по использованию результатов НИР (степень внедрения) и предложения о развитии направления исследований по теме исследования;

- сведения об объеме, количестве иллюстраций, таблиц, использованных источников.

Рекомендуемый объем реферата – до 1 страницы текста. Также предоставляется реферат на иностранном языке, изучаемом обучающимся.

Методические рекомендации по оформлению выпускной квалификационной работы представлены на сайте Института географии.

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК. На защиту одной ВКР отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента, чтение отзыва и рецензии (при наличии), вопросы членов комиссии, ответы обучающегося на вопросы членов ГЭК.

Выпускник, получив положительный отзыв от руководителя ВКР, должен подготовить доклад (до 15 минут), в котором четко и кратко изложить основные положения ВКР, при этом целесообразно использовать проектор. Допустимо использовать раздаточный материал для председателя и членов ГЭК.

По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель и члены ГЭК. При этом члены ГЭК делают отметки в оценочном листе установленной формы. После ответов обучающегося на вопросы секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя, в котором излагаются особенности данной работы, отношение обучающегося к своим обязанностям в процессе выполнения ВКР, а также оглашается рецензия (при наличии). Затем выпускнику предоставляется заключительное слово.

#### • Критерии оценки ВКР

Отлично	<p>Обучающийся самостоятельно подготовил выпускную квалификационную работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Обучающийся твердо знает материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций.</p> <p>Подготовил доклад и презентацию, при защите ответил на вопросы полно и аргументировано. Чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.</p>
Хорошо	<p>Обучающийся самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, сделал собственное заключение. Обучающийся, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции.</p> <p>Подготовил доклад, презентации, при защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает неприципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.</p>
Удовлетворительно	<p>Обучающийся самостоятельно подготовил работу, выполнил теоретическую и практическую части, заключение не отражает свое мнение.</p> <p>Обучающийся, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения</p>

	<p>систематизировать материал и делать выводы. Доклад не достаточно подготовил, презентация не информативна, на вопросы не ответил. При защите ответил на вопросы неполно, не смог обосновать свое мнение. В ответах допускает много неточности при изложении ответа на вопросы.</p>
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся не выполнил работу, выполнил не по теме, не выдержал все структурные элементы. Обучающийся, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. До защиты не допущен (на предыдущих этапах подготовки работы)</p>