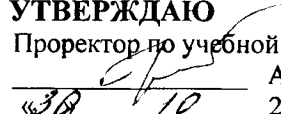


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Вологодский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


А.Н.Тритенко

2017 г.

4.10 ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА) ВЫПУСКНИКОВ

Направление подготовки: 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Гуманитарный факультет

Кафедра: социально-культурного сервиса и туризма

Вологда
2017 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Государственная итоговая аттестация включает государственный экзамен (ГЭ), установленный Ученым советом университета, и защиту выпускной квалификационной работы (ВКР).

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- проверка качества обучения личности основным естественнонаучным законам и явлениям, необходимым в профессиональной деятельности;
- определение уровня теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с получаемой квалификацией;
- установление степени стремления личности к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- проверка сформированности устойчивой мотивации к профессиональной деятельности в соответствии с предусмотренными ФГОС ВО видами профессиональной деятельности;
- проверка способности находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность;
- обеспечение интеграции образования и научно-технической деятельности, повышение эффективности использования научно-технических достижений, реформирование научной сферы и стимулирование инновационной деятельности;
- обеспечение качества подготовки в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

2.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

2.1. Содержание заданий государственного экзамена выпускника

№ задания	Содержание задания (Вопросы)
1	2
1 задание	Сервисная деятельность. Сервисная деятельность, ее актуальность в современном обществе. Социальные предпосылки и исторические этапы развития сервисной деятельности. Сервисизация экономики. Сфера сервиса и повышения качества жизни. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Главные факторы, воздействующие на развитие сервисной деятельности. Сервис как услуга. Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Общероссийский классификатор услуг населению. Специфика услуг в сфере гостеприимства. Гостиничная индустрия. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Гостиничная деятельность и туризм. Комплексный анализ индустрии гостеприимства, ее структура. Мировой рынок гостиничных услуг. Факторы, влияющие на формирование и развитие гостиничных услуг. Глобализация и транснационализация в гостиничной индустрии. Интегрированные гостиничные цепи и гостиничные консорциумы. Международное и государственное регулирование гостиничного бизнеса. Нормативные документы, их категории. Лицензирование, стандартизация, сертификация в гостиничной деятельности. Национальный стандарт РФ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Международные классификации гостиничных предприятий. Классификация гостиниц в РФ. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Проблема качества гостиничных услуг. Структура качества услуг в гостеприимстве. Стандартизация как способ поддержания качества услуг. Международные, отечественные, отраслевые, внутрифирменные стандарты в сфере гостеприимства. ГОСТ Р 52113 -2014 Номенклатура показателей качества услуг. Системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Обеспечение требований сертификации. Вопросы: 1. Сервисная деятельность, ее актуальность в современном обществе и экономике. Сервисизация экономики. 2. Сфера услуг и повышение качества жизни. 3. Основные характеристики услуг. Специфика услуг в индустрии гостеприимства. 4. Международный рынок услуг: основные факторы развития 5. Гостиничная деятельность в системе туризма. 6. Индустрия гостеприимства, ее структура и основные тенденции развития. 7. Глобализация и транснационализация в гостиничной индустрии. 8. Международное и государственное регулирование гостиничных услуг. Международные гостиничные правила. 9. Международные классификации гостиничных предприятий. 10. Требования к классификации средств размещения в РФ 11. Лицензирование, стандартизация, сертификация как формы государственного регулирования в гостиничном деле

	12. Национальные стандарты средств размещения, их требования к гостиничным услугам. 13. Стандартизация как контроль качества гостиничных услуг. 14. Сертификация гостиничных услуг как подтверждение их соответствия установленным требованиям, ее этапы. 15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2 задание	Проектирование гостиничной деятельности. Проектирование. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы. Планировочная организация жилого этажа и номера гостиницы. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация гостиничного дела. Принципы гостиничного бизнеса. Гостиничное предприятие, его структура. Оснащение гостиниц и их оборудование. Гостиничный продукт как совокупность основных, дополнительных и сопутствующих услуг. Проблема качества обслуживания. Составляющие качества гостиничной услуги. Формы и методы организации питания в гостиничных комплексах. Виды сервиса в организации питания. Профессиональный стандарт и его роль в организации гостиничного дела. Требования к персоналу. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Источники информации в индустрии гостеприимства. Методы и средства сбора информации. Управленческая, нормативная, учетно-статистическая, оперативная, справочная, научно-техническая, социальная информация в системе управления предприятиями гостеприимства. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Автоматизация управленческих действий. Комплексные информационные технологии сетей гостиниц. Персонал в информационных технологиях. Технологии приема и обслуживания в гостинице. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Организация приема и размещения гостей. Паспортно-визовые формальности. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. Этические принципы осуществления коммуникации в контактной зоне. Владение иностранным языком. Контрольные функции службы портье. Информационное обеспечение гостей. Дополнительные услуги. Права и обязанности исполнителя и потребителя услуг. Расчет с гостем. Технология приема и обслуживания VIP – гостей. Система обеспечения безопасности персонала и клиентов в гостиничном сервисе. Гостиничный менеджмент. Методы управления: понятие и классификация. Экономические методы управления. Организационно-административные методы. Социально-психологические методы. Стиль управления. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка. Комплексный характер технологий менеджмента в индустрии гостеприимства. Требования к организационному уровню функционирования предприятий. Качество услуги как объект управления. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» Вопросы: 16. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.

	17. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. 18. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы. 19. Методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности 20. Организационная структура гостиничного комплекса: общая характеристика, основные и вспомогательные службы 21. Системы бронирования в гостиничной индустрии 22. Технологии и организация службы приема и размещения в гостинице 23. Технологии и организация службы безопасности в гостинице. 24. Организация административно-хозяйственной службы на предприятиях индустрии гостеприимства 25. Организация службы питания в гостинице 26. Место и механизмы менеджмента услуг в управлении гостиничной индустрией 27. Кадровая политика в гостиничной индустрии. Методы подбора и отбора персонала в гостиничном предприятии. Система подготовки и повышения квалификации гостиничного персонала. 28. Профессиональный стандарт: требования к руководителю гостиничного комплекса. Деловые и личностные качества менеджера в гостиничной индустрии. 29. Мотивация как функция управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии. 30. Управление качеством обслуживания в сфере гостеприимства.
3 задание	Экономика гостиничного предприятия. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Комплексный анализ индустрии. Экономические основы функционирования гостиниц Показатели деятельности гостиничного предприятия Основные фонды гостиничных предприятий. Оборотные средства гостиничных и ресторанных предприятий. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия. Определение сущности и содержания эффективности гостиничного предприятия. Маркетинг в гостиничной индустрии. Цель, задачи, принципы маркетинга гостиничного предприятия. Основные тенденции развития маркетинга в индустрии гостеприимства. Уровни и координация маркетинга. Виды маркетинга в гостеприимстве. Маркетинг гостиничных услуг в деятельности туроператоров и турагентов. Маркетинг территорий и регионов. Информационные технологии как инструмент маркетинга в гостиничной индустрии. Конкурентоспособность в гостеприимстве. Конкурентная среда предприятий индустрии гостеприимства. Факторы, способствующие повышению конкурентоспособности. Виды конкуренции: функциональная; видовая; маркетинговая. Ценовая конкуренция. Неценовая конкуренция. Элементы анализа конкурентов. Разработка конкурентной стратегии. Основные виды стратегий в зависимости от занимаемой позиции на рынке: наступательная (атакующая), оборонительная (удерживающая), отступление. Принципы и особенности рекламной деятельности в гостеприимстве. Классификация видов рекламы в гостеприимстве по объекту рекламирования, направленности рекламы, характеру рекламного обращения, способу воздействия на целевую аудиторию, охватываемому сегменту рынка, источнику финансирования и т. д. Специфические черты услуги как товара и их влияние на особенности рекламы. Средства распространения рекламы в гостеприимстве. Средства распространения рекламы и их особенности. Реклама в прессе, печатная и аудиовизуальная реклама, радио- и телереклама, рекламные сувениры, прямая почтовая рассылка, наружная реклама,

	компьютерная реклама. Вопросы: 31. Конкурентная среда предприятий индустрии гостеприимства. 32. Гостиничное предприятие как хозяйствующий субъект экономики. 33. Показатели деятельности гостиничного предприятия 34. Основные фонды гостиничного предприятия 35.оборотные средства гостиничного предприятия 36. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия: особенности оценки. 37. Показатели деятельности гостиничного предприятия. 38. Реклама: понятие, сущность, функции, цель, задачи, значение 39. Правовое и этическое регулирование рекламной деятельности 40. Рекламная деятельность: сущность, субъекты, направления, менеджмент. 41. Классификации рекламы (разные подходы) 42. Рекламный текст: понятие, элементы, стили, формы. 43. Проблема эффективности рекламы. Методики тестирования рекламного продукта. 44. Вербальные, визуальные, аудиальные, аудиовизуальные средства рекламы. 45. Основные сферы рекламной деятельности. Особенности рекламной деятельности и рекламы в сфере туризма и гостеприимства.
--	---

2.2. Матрица соотнесения содержания задания государственного экзамена выпускника и совокупного ожидаемого результата образования

Коды компетенций	Компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат по завершении образования	Совокупность заданий, составляющих содержание государственного экзамена		
		Задание №1	Задание №2	Задание №3
1	2	3	4	5
	Общекультурные компетенции			
ОК-1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	+		
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	+		

	общества для формирования гражданской позиции			
ОК- 3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	+	+	+
ОК- 4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	+	+	+
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+	+	
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+		+
ОК- 7	способность к самоорганизации и самообразованию	+	+	
ОК-8	способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+		
	Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	+		+
ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	+	+	+
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	+	+	+
	Профессиональные компетенции			
ПК-1	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей		+	+
ПК-2	готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	+		+
ПК-3	владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	+		+
ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	+	+	

ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	+	+	+
ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	+	+	
ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	+	+	
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя		+	+

Рекомендации по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к ГЭ обучающийся самостоятельно готовит ответы на вопросы в соответствии с п. 2.1 настоящей Программы.

Рекомендуется применить конспекты лекций, изучить материал по тем печатным и/или электронным изданиям основной учебной литературы, перечень которых представлен в п. 4 Программы.

Наиболее качественной формой подготовки к ГЭ является самостоятельное выполнение всех заданий, написание полных ответов на все вопросы в соответствии с п. 2.1. Уточнения и дополнения отдельных аспектов осуществляется путем изучения дополнительной литературы, либо преподавателем во время предэкзаменационных консультаций.

ГЭ проводится в устной форме, запрещается пользоваться мобильными средствами связи и иными электронными устройствами.

Выпускники допускаются в аудиторию, отведенную для экзамена, по одному.

Выпускник должен представиться членам ГЭК и, взяв экзаменационный билет, четко назвать его номер, ознакомиться с вопросами. В случае необходимости уточнить содержание вопросов у членов ГЭК.

На подготовку выпускнику при сдаче устного экзамена выделяется не более 60 минут, время опроса составляет не более 30 минут. При ответе выпускник должен продемонстрировать знания программного материала, практические навыки работы с освоенным материалом, выполнить все предусмотренные программой задания, при наличии дополнительных вопросов у членов ГЭК, дать полные и правильные ответы.

2.3. Содержание заданий ВКР выпускника

№ п/п	Формулировка задания	Содержание задания
1	2	3
1	Сбор и формирование исходных данных ВКР	Анализ темы исследования. Характеристика современного состояния изучаемой проблемы. Ознакомление с тематикой научных исследований в данной сфере. Определение темы и цели исследования. Обоснование актуальности темы. Определение объекта и предмета исследования. Обоснование элементов научной новизны и практической значимости. Формирование плана работы с учетом логической связи между последовательными разделами.
2	Обоснованные решения базовых задач по теме ВКР	Составление библиографии по теме ВКР. Подбор и изучение основных литературных источников, которые могут быть использованы в качестве теоретической базы исследования. Поиск дополнительных источников информации по выбранной теме, включающих материалы, опубликованные в отечественной и зарубежной научной литературе, в сети Интернет, информационные и реферативные издания. Оценка степени научной разработанности проблемы.
3	Выполнение заданий, требующих индивидуального подхода	Изучение организационно-правовых, социально-экономических и социально-психологических условий, в которых функционирует объект исследования и характера их влияния на управленческую ситуацию, на динамику изменения экономических и социальных показателей работы исследуемых процессов и явлений. Описание объекта исследования на основе анализа собранных статистических и первичных социологических данных. Изложение и обоснование своей точки зрения по дискуссионным вопросам исследуемой проблемы.
4	Обеспечение экологической безопасности и охраны окружающей среды (ООС)	Проектирование мероприятий, направленных на совершенствование и развитие объекта, решение выявленных проблем его функционирования с учетом полученных в ходе исследования диагностических и прогностических данных.
5	Обеспечение БЖД и ОТ	
6	Экономическая оценка проектного/ технологического/ эксплуатационного решения	Обоснование экономической и социальной эффективности мероприятий и рекомендаций по совершенствованию работы, по решению проблем существующих на предприятии (в организации, учреждении, в регионе или муниципальном образовании)
7	Выполнение графической части / презентации ВКР	Использование современных информационных технологий в разработке и презентации материалов ВКР
8	Подготовка аннотации ВКР	Краткое описание состава и основных достижений ВКР с отражением сути. Подготовка текста с логически верным, аргументированным и ясным построением письменной речи. Обобщение и анализ собственных

		решений.
9	Подготовка доклада для защиты ВКР	Составление лаконичного, грамматически правильного, экономически верного полного доклада о составе и проектных решениях ВКР, с демонстрацией культуры мышления, навыков презентации, способности составлять отчеты по выполненной работе, анализировать и защищать предлагаемые проектные решения.
10	Защита ВКР	Устное представление ВКР, с проявлением знаний, умений и навыков работы в области менеджмента, готовности применения теоретических знаний на практике.

2.4. Матрица соотнесения содержания задания ВКР выпускника с совокупным ожидаемым результатом образования в компетентностном формате

Коды компетенций	Компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат по завершении обучения	Совокупность заданий, составляющих содержание выпускной квалификационной работы выпускника									
		№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5	№ 6	№ 7	№ 8	№ 9	№ 10
		Сбор и формирование исходных данных ВКР	Обоснованные решения базовых задач по теме ВКР	Выполнение заданий, требующих индивидуального подхода	Обеспечение экологической безопасности и ООС	Обеспечение БЖД и ОТ	Экономическая оценка проектного/технологического/эксплуатационного решения	Выполнение графической части/презентации ВКР	Подготовка аннотации ВКР	Подготовка доклада для защиты ВКР	Защита ВКР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК	ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ										
ОК- 1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции									X	X
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции				X						
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности		X				X				
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности				X						

ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия									х	х
ОК- 6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		Х	х					Х	Х	Х
ОК- 7	способность к самоорганизации и самообразованию		Х	Х	Х				Х	Х	Х
ОК- 8	способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности				Х					Х	Х
ОК- 9	способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций					х	Х				Х
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ											
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	х			х					х	
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей		х								х
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	х								х	х
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ											
ПК-1	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	х		Х		Х					Х
ПК- 2	готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Х		Х			Х		Х	Х	Х
ПК-3	Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	Х	Х	Х			Х			Х	Х
ПК- 4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы		Х				Х			Х	Х
ПК- 5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению		Х	Х			Х			Х	Х

	соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения										
ПК- 6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	X	X	X			X	X	X		X
ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями			X			X			X	X
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя		X	X	X	X		X	X		X

3. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ НА СООТВЕТСТВИЕ ИХ ПОДГОТОВКИ ОЖИДАЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ОБРАЗОВАНИЯ

К защите ВКР допускается студент, сдавший государственный экзамен. Защита ВКР (за исключением работ по закрытой тематике) проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

Государственная итоговая аттестация проводится в виде устного представления ВКР с последующими устными ответами на вопросы членов ГЭК в соответствии с Положением университета о ВКР. Доклад и/или ответы на вопросы членов ГЭК могут быть на иностранном языке.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

Учебно-методическое обеспечение – библиотечный фонд, укомплектованный печатными или электронными изданиями основной учебной литературы, официальными справочно-библиографическими и периодическими изданиями в соответствии с рабочими программами дисциплин ОПОП

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во экземпляров в НБ ВоГУ
1	2
Обязательная литература	
1. Менеджмент туризма: учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.	10
2. Гончарова, И. В. Маркетинг туризма: учебное пособие / И. В. Гончарова, Т. П. Розанова, М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.	10
3. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Л. Лесник. - Санкт-Петербург: Интермедия, 2014. - 271 с. -Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940	ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
4. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учеб. пособие по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под ред. Ю. М. Краковского . – Изд. 2-е . – Москва; Ростов-на-Дону: МарТ, 2008 . – 254с.	25
5. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р. Я.Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва: Логос, 2008. - 320 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867	ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
6. Информационное обеспечение туризма: учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.	10
Дополнительная литература	
1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А.	5

Васильева . – 3-е изд., испр. – Москва: Дашков и К, 2010, 2012. – 279, [1] с.	
2. Ветитнев, А. М. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие по направлению подготовки "Гостиничное дело" / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 270 с.	10
3. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для вузов по направлению подготовки "Менеджмент" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с.	10
4. География туризма: учебник для вузов по направлению подготовки "Сервис", "Туризм", "Гостиничное дело" / В. И. Кружалин, Н. С. Мироненко, Н. В. Зигерн-Корн [и др.] . - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 328 с.	10
5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие для вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 189 с.	10
Учебно-методическая литература	
1. Основы гостеприимства: методические указания по организации самостоятельной работы студентов очной формы обучения: ГФ: направление 43.03.02 (100400) - Туризм / сост. Л. Ф. Гостева. - Вологда: ВоГУ, 2014. - 24 с. - Режим доступа: http://www.library.vstu.edu.ru/biblio/gosteva/book35/2014_gosteva_osn_gost.pdf	15 ЭБ ВоГУ
2. Сервисная деятельность: методические указания по самостоятельной работе для студентов очной формы обучения: ГФ: направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело: профиль подготовки "Гостиничная деятельность" / [сост. Л. Ф. Гостева]. - Вологда: ВоГУ, 2016. - 18 с. - Режим доступа: http://www.library.vstu.edu.ru/biblio/gosteva/book40/2016_gosteva_serv_dejat.pdf	15 ЭБ ВоГУ

Ответственный за библиографию Сальникова И. Н. Сальникова

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения ГИА - это методические материалы, предназначенные для установления в ходе аттестационных испытаний соответствия/ несоответствия уровня подготовки выпускников, завершивших освоение ОПОП по направлению подготовки / специальности, требованиям соответствующего ФГОС ВО.

5.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения ОПОП.

Перечень и описание компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8 ОК-9, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8. как совокупный ожидаемый результат по завершении обучения, отражены в пп. 2.2 и 2.4 программы.

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Оценивание уровня сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8 у обучающихся на соответствие их подготовки ожидаемым результатам образования осуществляется по итогам проведения государственного экзамена и защиты ВКР.

По результатам государственного экзамена заполняются:

- оценочная ведомость уровня подготовки, в которую для каждого выпускника члены ГЭК вносят оценки ответов на задание (задания) по шкале – 5, 4, 3 и 2, секретарь ГЭК вносит средние арифметические значения оценок ответов на каждое задание и в целом за экзамен;

- оценочная ведомость уровня сформированности компетенций, в которую для выпускников секретарь ГЭК вносит средние арифметические значения оценок сформированности каждой компетенции из оценочной ведомости уровня подготовки и в целом за экзамен.

Оценка ВКР, определяемая ГЭК, состоит из трех компонентов:

- оценка уровня ВКР и подготовки выпускника членами ГЭК;
- оценка защиты/выступления выпускника членами ГЭК;
- оценка уровня ВКР и подготовки выпускника руководителем.

После завершения защит ВКР заполняются:

- оценочная ведомость уровня подготовки, в которую председатель и члены ГЭК вносят выставленные для каждого выпускника оценки за уровень ВКР и ее защиту по шкале – 5, 4, 3 и 2, секретарь ГЭК вносит выставленные оценки руководителей за уровень ВКР и подготовки выпускников по шкале – 5, 4, 3 и 2, а также средние арифметические значения оценок председателя и членов ГЭК;

- оценочная ведомость уровня сформированности компетенций, в которую секретарь ГЭК вносит средние арифметические значения оценок сформированности каждой компетенции из оценочной ведомости уровня подготовки.

Решение, принимаемое по результатам ГИА, основывается на соотнесении средних арифметических значений оценок уровня подготовки по шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», а также на соотнесении средних арифметических значений оценок уровня сформированности компетенций и требований ФГОС с использованием шкалы - «соответствует», «в основном соответствует» и «не соответствует».

Среднее арифметическое значение оценок за ответы на задания, балл	Оценка
$4,50 \leq \dots \leq 5$	отлично
$3,75 \leq \dots < 4,50$	хорошо
$3 \leq \dots < 3,75$	удовлетворительно
< 3	неудовлетворительно

Среднее арифметическое значение оценок уровня сформированности компетенций, балл	Степень соответствия требованиям ФГОС ВО
$4 \leq \dots \leq 5$	соответствует
$3 \leq \dots < 4$	в основном соответствует
< 3	не соответствует

Результаты ГИА в форме государственного экзамена оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Соответствие оценок и требований к результатам государственного экзамена:

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Отлично»	ОПОП освоена, и выпускник демонстрирует полностью, без пробелов системные, глубокие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязей процессов и явлений, знание положений смежных дисциплин. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой задания выполнены безупречно. На дополнительные вопросы членов ГЭК даны полные правильные ответы (при наличии).
«Хорошо»	ОПОП в целом освоена, и выпускник демонстрирует системные, глубокие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязей процессов и явлений, знание положений смежных дисциплин. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. При выполнении предусмотренных программой заданий допущены небольшие неточности и несущественные ошибки. На дополнительные вопросы членов ГЭК даны правильные ответы (при наличии).
«Удовлетворительно»	ОПОП освоена большей частью при наличии пробелов, не имеющих существенного значения. Выпускник демонстрирует знание программного материала, понимание сущности и взаимосвязей процессов и явлений. Часть, предусмотренных программой заданий выполнена с грубыми ошибками, или решение начато верно, но не доведено до конца. На дополнительные вопросы членов ГЭК даны в основном правильные ответы (при наличии).
«Неудовлетворительно»	ОПОП освоена частично, с пробелами, и выпускник демонстрирует отдельные знания программного материала. Предусмотренные программой задания не выполнены; даны неправильные ответы или ответы с грубыми ошибками на дополнительные вопросы членов ГЭК (при наличии).

Результаты ГИА в форме выполнения и защиты ВКР оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Соответствие оценок и требований к ВКР при подготовке бакалавров:

Оценка	Характеристика требований к результатам аттестации
«Отлично»	Тема ВКР актуальна для науки и практики, направлена на решение соответствующих профессиональных задач. Выпускник демонстрирует полностью, без пробелов: углубленный подход к решению задач путем синтеза специальных знаний, в том числе инновационных, и практического опыта, основанного на применении современных достижений науки; самостоятельный поиск, анализ и оценку профессиональной информации; решение задач технологического или методического характера в определенной области; способность самостоятельно использовать современные компьютерные технологии для решения задач профессиональной деятельности; знание содержания специальной литературы в выбранной области

	исследования, в том числе зарубежной, а также российских нормативных правовых документов. Оформление ВКР соответствует требованиям стандартов. Доклад составлен лаконично, грамматически правильно, в полной мере отражает содержание ВКР (возможно на иностранном языке). Выпускник демонстрирует культуру мышления, навыки устной презентации, способность составить отчет о выполненной работе, анализировать и защищать принятые решения (технические, управленческие и т.п.). Защита ВКР оценена числом баллов, близким к максимуму.
«Хорошо»	Тема ВКР актуальна для науки и практики, направлена на решение соответствующих профессиональных задач. Выпускник демонстрирует в целом без пробелов при наличии отдельных неточностей и несущественных ошибок: углубленный подход к решению задач путем синтеза специальных знаний, в том числе инновационных, и практического опыта, основанного на применении современных достижений науки; самостоятельный поиск, анализ и оценку профессиональной информации; решение задач технологического или методического характера в определенной области; способность самостоятельно использовать современные компьютерные технологии для решения задач профессиональной деятельности; знание содержания специальной литературы в выбранной области исследования, в том числе зарубежной, а также российских нормативных правовых документов. Оформление ВКР соответствует требованиям стандартов. Доклад составлен в основном лаконично, грамматически правильно, с отражением содержания ВКР (возможно на иностранном языке). Выпускник демонстрирует культуру мышления, навыки устной презентации, способность составить отчет о выполненной работе, анализировать и защищать принятые решения (технические, управленческие и т.п.). Защита ВКР оценена числом баллов, близким к максимуму.
«Удовлетворительно»	Тема ВКР актуальна для науки и практики, направлена на решение соответствующих профессиональных задач. Выпускник демонстрирует большей частью, при наличии пробелов, не имеющих существенного характера, и отдельных ошибок: решение задач путем синтеза специальных знаний, в том числе инновационных, и практического опыта, основанного на применении современных достижений науки; самостоятельный поиск, анализ и оценку профессиональной информации; решение задач технологического или методического характера в определенной области; способность самостоятельно использовать современные компьютерные технологии для решения задач профессиональной деятельности; знание содержания специальной литературы в выбранной области исследования, в том числе зарубежной, а также российских нормативных правовых документов. Оформление ВКР

	соответствует требованиям стандартов. Доклад составлен большей частью грамматически правильно, в целом отражает содержание ВКР (возможно на иностранном языке). Выпускник демонстрирует культуру мышления, навыки устной речи, способность составить отчет о выполненной работе, анализировать и защищать принятые решения (технические, управленческие и т.п.). Защита ВКР оценена числом баллов, близким к минимуму.
«Неудовлетворительно»	Выпускник демонстрирует способность решения отдельных задач путем синтеза специальных знаний и практического опыта; допускает грубые ошибки; у обучающегося сформированы отдельные навыки анализа и оценки профессиональной информации, самостоятельного использования современных компьютерных технологий для решения производственно-технологических задач профессиональной деятельности; частично проявляется знание содержания специальной литературы в выбранной области исследования, в том числе зарубежной по теме работы, а также российских нормативных правовых документов. Защита ВКР оценена числом баллов, ниже порогового уровня.

5.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения ОПОП.

Контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения ОПОП отражены в пп. 2.1 и 2.3 программы.

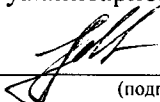
5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов ОПОП.

Нормативно-методическое обеспечение системы оценки знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующих освоение компетенций, представлено в разделе 7 ОПОП.

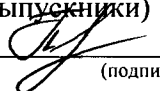
Автор  Гостева Л.Ф.
(подпись)

Заведующий кафедрой  Гостева Л.Ф.
(подпись)

Документ одобрен на заседании методического совета гуманитарного факультета от «31» 09 2019 года, протокол № ____.

Председатель методического совета факультета  Асташов В.Н.
(подпись)

Председатель студенческого комитета по содействию повышения качества образования ВоГУ  Полоскова Е.С.
(подпись)

Представители работодателей и их объединений (в т.ч. выпускники)
Исполнительный директор ООО «Альбатрос»  Пирогова О.И.
(должность) (подпись)