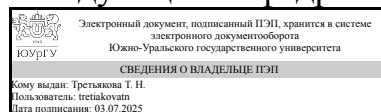


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой



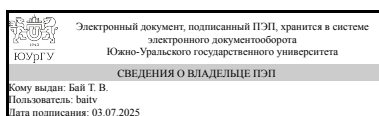
Т. Н. Третьякова

ПРОГРАММА государственной итоговой аттестации выпускников

для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень высшее образование - бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

1. Общие положения

1.1. Цель и структура ГИА

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) и образовательной программы высшего образования (ОП ВО), разработанной в университете.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускников по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело включает:

-государственный экзамен;

-защиту выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

1.2. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения ОП ВО

Планируемые результаты освоения ОП ВО –компетенции	Виды аттестации		
	«внутренняя» система оценки - промежуточная аттестация		«внешняя» система оценки - ГИА
	Дисциплина, завершающая формирование компетенции	Практика, завершающая формирование компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Инновации в гостиничном сервисе; Управление качеством;	Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр); Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр);	ВКР
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	ВКР
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Управление персоналом;	Производственная практика (сервисная) (6 семестр);	ВКР
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	ГЭ

Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	гостеприимства;		
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства; Международный туризм;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	ВКР
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектная деятельность;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	ВКР
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура;		ГЭ
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Безопасность в индустрии туризма и гостеприимства;	Производственная практика (сервисная) (6 семестр);	ВКР
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Маркетинг;		ВКР
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Правоведение;		ГЭ
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Организация гостиничного дела;	Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр); Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр);	ВКР
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и	Проектирование гостиничной деятельности; Проектная деятельность;		ГЭ

общественного питания			
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Проектирование гостиничной деятельности;		ВКР
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Управление качеством;	Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр); Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр);	ГЭ
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Маркетинг;		ВКР
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Проектирование гостиничной деятельности;		ВКР
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Безопасность жизнедеятельности;		ГЭ
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Цифровые технологии;	Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр); Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр);	ГЭ
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Инновации в гостиничном сервисе; Организация инженерной службы гостиницы; Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов; Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	вкр
ПК-2 способен разрабатывать и предоставлять гостиничный	Документационное обеспечение управления	Производственная практика	вкр

продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства;	(преддипломная) (9 семестр);	
ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Инновации в гостиничном сервисе; Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	вкр
ПК-4 способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Организация инженерной службы гостиницы; Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов;		вкр
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Управление персоналом;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	вкр
ПК-6 способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов; Экономика в туризме и гостиничном бизнесе;	Производственная практика (преддипломная) (9 семестр);	вкр
ПК-7 способен к интернет продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Реклама в туризме и гостиничном сервисе;	Производственная практика (сервисная) (6 семестр);	вкр
ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Организация инженерной службы гостиницы; Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов;	Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр);	вкр

Для "внутренней" системы оценки описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания; типовые контрольные задания; методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы приведены в рабочих программах дисциплин и практик, завершающих формирование соответствующих компетенций.

1.3. Трудоемкость ГИА

Общая трудоемкость ГИА составляет 9 з. е., 6 нед.

2. Программа государственного экзамена (ГЭ)

2.1. Процедура проведения ГЭ

Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта 43.03.03. Гостиничное дело. Государственная итоговая аттестация обучающихся является обязательной. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе высшего образования. Для проведения государственной итоговой аттестации формируется государственная экзаменационная комиссия, которая действует в течение календарного года. Комиссию возглавляет председатель. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности. В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель комиссии и не менее 4 членов комиссии. Членами государственной экзаменационной комиссии могут быть ведущие специалисты – представители работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лица, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу, и/или научным работникам Университета, других вузов и организаций, и имеющими ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), должна составлять не менее 50 процентов в общем числе лиц государственной экзаменационной комиссии. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, определяемые учебным планом.

Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Не позднее чем за 30 календарных дней до дня проведения государственного экзамена распоряжением директора Института спорта, туризма и сервиса утверждается расписание государственных аттестационных испытаний, в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и предэкзаменационных консультаций, которое доводится до сведения обучающихся, председателя и членов государственных экзаменационной комиссии и апелляционной комиссии, секретаря государственной экзаменационной комиссии, руководителей и консультантов выпускных квалификационных работ. При формировании расписания устанавливается перерыв между государственными аттестационными испытаниями продолжительностью не менее 7 календарных дней. Государственный экзамен по направлению 43.03.03 Гостиничное дело проводится в форме итогового междисциплинарного экзамена. Сдача государственного экзамена проводится в форме компьютерного тестирования. Результаты компьютерного тестирования утверждаются на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично»,

«хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в установленном порядке в тот же день после оформления протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссий.

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственный экзамен по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении установленного образца как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая им не пройдена. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена. Работа апелляционной комиссии производится в соответствии с Положением «О государственной итоговой аттестации обучающихся в Южно-Уральском государственном университете по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры». Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

2.2. Паспорт фонда оценочных средств ГЭ

Компетенции, освоение которых проверяется в ходе ГЭ	Дисциплины ОП ВО, выносимые для проверки на ГЭ (показатели)	Критерии оценивания (индикаторы достижения компетенций)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документоведения и делопроизводства
		Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания
		Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура	Знает: средства и методы физической культуры
		Умеет: использовать средства и методы физической культуры для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни
		Имеет практический опыт: применения средств и методов физической культуры для укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования, чтобы обеспечить успешную полноценную социальную и профессиональную деятельности
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство
		Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению
		Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Проектирование гостиничной деятельности	Знает: нормативно-правовую документацию, регулирующую вопросы управления гостиничным предприятием, национальные стандарты проектирования и оказания гостиничных услуг
		Умеет: внедрять и осуществлять реализацию систем управления в гостеприимстве и технологий обслуживания гостиничных предприятий
		Имеет практический опыт: управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать	Маркетинг	Знает: формы, виды и источники

продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания		маркетинговой информации; общие принципы проведения рыночных исследований; роль рыночных исследований в процессе управления деятельностью предприятия; отличительные особенности использования различных методов маркетинговых исследований Умеет: анализировать маркетинговую среду, изучать потребности разных групп потребителей, изучать деятельность конкурентов, использовать информационные технологии для сбора данных Имеет практический опыт: проведения рыночных маркетинговых исследований в нестандартных ситуациях методами маркетингового анализа на рынках индустрии гостеприимства
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Безопасность жизнедеятельности	Знает: нормы и правила охраны труда и техники безопасности в избранной сфере профессиональной деятельности Умеет: применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях избранной сферы профессиональной деятельности Имеет практический опыт: по использованию основных методов защиты производственного персонала и населения от воздействий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Цифровые технологии	Знает: методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта Умеет: использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений Имеет практический опыт: анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной

2.3. Структура контрольного задания

С учетом основных требований к уровню подготовки, знаниям, умениям и навыкам предъявляемых соответствующими ФГОС по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, в основе разработки вариантов комплексного тестирования государственного экзамена выбран комплекс из дисциплин, позволяющий определить уровень сформированности компетенций в соответствии с п. 2.2. Комплекс заданий для одного студента включает в себя 200 вопросов, по 20 вопросов из 10 компетенций в соответствии с п. 2.2 и формируется компьютерной программой автоматически по принципу случайной выборки. Время, отведенное ответа, составляет два астрономических часа (120 мин.). В целом для подготовки государственному экзамену студент получает 1 000 тестовых вопросов.

2.4. Вопросы, выносимые на ГЭ, и типовые контрольные задания

1. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг
2. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
3. Организация вспомогательных служб гостиницы
4. Документооборот в индустрии гостеприимства
5. Экономика в туризме и гостиничном бизнесе
6. Цифровые технологии и методы статистической обработки данных
7. Правоведение
8. Организация предпринимательской деятельности
9. Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства
10. Проектирование гостиничной деятельности
11. Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе
12. Маркетинг
13. Управление персоналом в гостиничном бизнесе
14. Физическая культура
15. Безопасность жизнедеятельности

2.5. Процедура оценивания и критерии оценки ответа студента на ГЭ

Процедура и критерии выставления оценки по вопросам задания.

Процедура и критерии выставления оценки по вопросам задания. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в установленном порядке в тот же день после оформления протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий. Компьютерная программа автоматически осуществляет перевод балльной оценки всех ответов в стандартную оценку и дает заключение о соответствии подготовки выпускников требованиям ФГОС по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен. Компьютерная программа автоматически осуществляет перевод балльной оценки всех ответов в

стандартную оценку, принятую в высшей школе, и дает заключение о соответствии подготовки выпускников требованиям ФГОС по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен.

Процедура выставления итоговой оценки.

Оценка «отлично» выставляется

Оценка «отлично» выставляется
выполнение комплексного задания, если процент правильных ответов составляет от 80 до 100

Оценка «хорошо» выставляется

Оценка «хорошо» выставляется
выполнение комплексного задания, если процент правильных ответов составляет от 79 до 66

Оценка «удовлетворительно» выставляется

Оценка «удовлетворительно» выставляется
выполнение комплексного задания, если процент правильных ответов составляет от 50 до 65.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется

Оценка «неудовлетворительно» выставляется
выполнение комплексного задания, если процент правильных ответов составляет менее 50.

2.6. Учебно-методическое и информационное обеспечение ГЭ

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст : непосредственный] учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 103, [1] с. электрон. версия
2. Правоведение [Текст] учебник для неюрид. вузов Н. Н. Веденин, К. Н. Гусов, Г. В. Дашков и др. ; под ред. О. Е. Кутафина ; Моск. гос. юрид. акад. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юристъ, 2007. - 399 с.
3. Беленько, И. А. Деловой иностранный язык [Текст] учеб. пособие для индивидуал. чтения по специальности "Юриспруденция" И. А. Беленько ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Юрид. ин-т, Каф. Проф. подготовка и упр. в правоохранит. сфере ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2019. - 36, [2] с. электрон. версия

4. Северьянова, Л. И. Gastlichkeit und Hotels [Текст] учеб. пособие по направлению 100400 "Туризм", 100110 "Гостиничное дело" Л. И. Северьянова, И. В. Сакк ; под ред. Е. Н. Ярославовой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Иностр. яз.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 162, [1] с. ил. электрон. версия

б) дополнительная литература:

1. Северьянова, Л. И. Gastlichkeit und Hotels [Текст] учеб. пособие по направлению 100400 "Туризм", 100110 "Гостиничное дело" Л. И. Северьянова, И. В. Сакк ; под ред. Е. Н. Ярославовой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Иностр. яз.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 162, [1] с. ил. электрон. версия

2. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.

3. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст : непосредственный] учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 103, [1] с. электрон. версия

4. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст : непосредственный] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

5. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.

6. Уэллс, У. Реклама : принципы и практика [Текст] У. Уэллс, Д. Бернет, С. Мориарти ; пер.с англ. М. Артюх и др.; под ред. И. В. Крылова, А. В. Ульяновского. - 2-е изд., испр. - СПб.и др.: Питер, 2001. - 735 с. ил.

7. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.

в) методические материалы для подготовки к государственному экзамену:

Не предусмотрена

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Учебно-методические	Третьякова Т. Н. Проектирование в социокультурном сервисе и туризме. Челябинск: УралГУФК, 2011. – 160 с.

		материалы кафедры	В пособии рассматриваются вопросы методологии проектирования в социокультурном сервисе и туризме. https://istis.susu.ru/studentu/kafedry/turizm-i-sotsialno-kulturnyy-servis/
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. - М.: Издательство Юрайт, 2025. - 172 с. https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-561433#page/2

3. Выпускная квалификационная работа (ВКР)

3.1. Вид ВКР

выпускная квалификационная работа бакалавра

3.2. Требования к содержанию, объему и структуре ВКР

Выпускная квалификационная работа (ВКР) бакалавра является итоговой квалификационной работой, отражающей уровень подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, и представляет собой комплексную самостоятельную учебно-практическую, научно-прикладную, научно-теоретическую работу, подводящую итоги изучению студентом всего набора учебных дисциплин, предусмотренных учебным планом. При этом выпускная квалификационная работа должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе освоения профильных дисциплин направления, а также в процессе прохождения обучающимся всех видов практик. Работа на получение квалификации "Бакалавр" должна содержать как элементы теоретического изучения проблемы и быть связана с разработкой теоретических вопросов так и с решением конкретных прикладных задач. Особое внимание должно быть обращено на изучение модели технологического процесса или объекта, выяснение условий соответствия модели реальному процессу или объекту, четкую формулировку задач, корректность формулировок и выкладок.

Пояснительная записка включает в себя:

- титульный лист;
- задание на работу;
- аннотация;
- оглавление;
- введение;
- основная часть работы;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Все структурные элементы, кроме обозначений и сокращений, и приложений, являются обязательными. Примеры оформления всех элементов выпускной квалификационной работы приведены в методических указаниях. Объем пояснительной записки выпускной квалификационной работы бакалавра без учета приложений должен быть в пределах 60-80 страниц.

3.3. Порядок выполнения ВКР

Для выполнения выпускной квалификационной работы каждому студенту назначается руководитель из числа преподавателей кафедры. В случае необходимости кафедра назначает консультантов по отдельным разделам выпускной работы или соруководителей из числа преподавателей, научных и инженерно-технических работников Университета или ведущих специалистов профильных сторонних организаций.

Выпускная квалификационная работа состоит из пояснительной записки и иллюстрационных материалов (презентаций, плакатов, раздаточного материала, макетов и др.).

Требования к оформлению пояснительной записки и иллюстрационных материалов представлены в методических указаниях, разработанных кафедрой.

На выпускную квалификационную работу бакалавра студент при помощи руководителя работы составляет задание и календарный план его выполнения. В задании формулируется тема (название) работы и указывается срок представления законченной работы для защиты. Задание должно содержать:

- развернутую постановку задачи, перечень необходимых конкретных исходных данных;
- перечень подлежащих разработке вопросов, который может не совпадать с перечнем глав пояснительной записки, например, может быть приведено требование разработки общей структуры системы и перечислены блоки, для которых должно быть проведено подробное исследование или проектирование;
- конкретно указываются подлежащие разработке вопросы и документация.

Процесс выполнения ВКР подлежит обязательному контролю со стороны кафедры.

Для этого в период написания ВКР проводится проверка хода подготовки выпускной работы.

3.4. Методические рекомендации по выполнению ВКР

Выпускная квалификационная работа (ВКР) призвана выявить способность студента на основе полученных знаний самостоятельно решать конкретные практические задачи.

К основным задачам выполнения ВКР относится:

- 1) систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по избранной специальности;
- 2) развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении определенных проблем и вопросов выпускной квалификационной работе;
- 3) определение уровня теоретических и практических знаний студентов, а также умение применять их для решения конкретных практических задач в сфере сервиса и туризма.

В соответствии с поставленными задачами студент в процессе выполнения ВКР должен решить следующие локальные задачи:

- 1 Обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для сфер сервиса и туризма.
- 2 Изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме.
- 3 Изучить материально-технические и социально-экономические условия проектирования и характер их влияния на изменение показателей работы, управленческой и технологической ситуации конкретной области деятельности.

- 4 Собрать необходимый фактический материал для проведения анализа.
- 5 Изложить свою точку зрения по внедрению инноваций, относящихся к теме ВКР.
- 6 Провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации.
- 7 Сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа.
- 8 Оформить ВКР в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми стандартом вуза.
- 9 Выполнить расчет экономических показателей внедрения предлагаемых инноваций.

10 Проанализировать условия безопасности реализации проектируемой услуги.

Выпускная квалификационная работа оформляется с соблюдением действующих в Университете стандартов и методических указаний по выполнению выпускных квалификационных работ. Выпускную квалификационную работу выполняют на листах белой бумаги формата А4 (210×297 мм) по ГОСТ 9327–60. Основной текст работы должен быть набран в редакторе Microsoft Word русифицированным шрифтом Times New Roman размером 14 пт с полуторным межстрочным интервалом. Текст на странице после распечатки должен быть без косины. Красная строка абзаца набирается с отступом 0,7 см. В тексте не допускаются висячие строки, то есть неполные строки в начале и конце страницы. Параметры страницы: верхнее поле – 20 мм, нижнее поле – 26 мм (расстояние от края листа до номера страницы – 20 мм), левое поле – 25 мм, правое поле – 10 мм. Рамка и штамп на листах пояснительной записки работы не выполняются. Нумерация страниц работы должна быть сквозной. Первой страницей считается титульный лист. Титульный лист, задание, аннотацию и оглавление включают в общую нумерацию страниц работы, но номера страниц на этих листах не проставляют. Целесообразно использовать нумерацию страниц арабскими цифрами с размещением номера в нижнем колонтитуле, с выравниванием номера по центру. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки работы, а также в результате проверки её руководителем и нормоконтролером допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой корректирующей жидкостью (корректирующим карандашом), с последующим нанесением на том же месте исправлений, близких к компьютерному формату, шариковой или гелиевой ручками черного цвета. Повреждения листов в работе, пометки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются. Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные в работе приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на русский язык с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия. Работу следует делить на части, главы (разделы), параграфы (подразделы), пункты и подпункты, которые следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Разделы должны иметь порядковую нумерацию 1, 2, 3 и т.д. в пределах всей работы и смогут быть записаны по центру. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные между собой точкой (например, 1.1, 1.2, 1.3). Номер пункта включает номер раздела, номер подраздела и порядковый номер пункта, разделенных между собой точкой (например, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3). Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные между собой точкой (например, 1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3).

После номера в их названии точка не ставится. Пункты и подпункты вводятся в случае необходимости выделения из подраздела более одного пункта и подпункта соответственно. Разделам ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК, ПРИЛОЖЕНИЯ номера не присваиваются. Разделы, подразделы должны иметь заголовки, которые точно и кратко отражают их содержание. Допускается пункты и подпункты печатать без заголовков с красной строки. Заголовки частей и разделов печатают прописными буквами, а заголовки подразделов и пунктов – строчными. Разделы первого уровня (с нумерацией в одну цифру) должны заканчиваться подразделом «Выводы», например, «Выводы по разделу один» (без кавычек и без номера). Заголовки могут состоять как из одного, так и из двух предложений, разделяемых точкой. Перенос слов в заголовках не допускается, предлоги и союзы в многострочном заголовке нельзя оставлять в предыдущей строке. В конце заголовка точка не ставится. Не допускается разделение длинных заголовков на разные страницы, отделение заголовка от основного текста. После заголовка в конце страницы должно размещаться не менее трех строк текста. Внутри подразделов, пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Запись при этом производится с абзацного отступа. Для обозначения перечислений допускается использовать маркеры, дефис, строчные буквы русского алфавита (за исключением ё, з, й о, ч, ь, ы, ь), после которых ставится круглая скобка. Титульный лист является первой страницей работы и служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа. Задание на работу является второй страницей работы и печатается с двух сторон страницы. Аннотация в пояснительной записке помещается после задания. Аннотация включает: характеристика проблемы и цели работы; результаты работы; новизна работы в сравнении с другими, родственными по тематике. Рекомендуемый средний объем текста аннотации 500 печатных знаков. Оглавление состоит из элементов работы и включает: введение, наименование всех разделов, глав и параграфов, заключение, библиографический список, наименование приложений, для каждого из которых указываются номер страниц, с которых начинаются эти элементы выпускной квалификационной работы. От конца текста до номера страницы дается отточие. Шрифт заголовков элементов работы в оглавлении должен быть аналогичен шрифту текста ПЗ, например, заголовки разделов в оглавлении печатаются прописными буквами, а заголовки параграфов – строчными, как в тексте ПЗ. Введение работы является самым важным разделом, поскольку в нем освещается весь аппарат исследования. Структурными элементами введения ВКР являются: актуальность выбранной темы (раскрыта значимость темы, представлена краткая история проблемы, дана оценка современного состояния отражаемого вопроса), ее разработанность и обоснование выбираемых источников для изучения, цель, объект и предмет, гипотеза (если возможна ее проверка опытно-экспериментальным путем), задачи, методы исследования, опытно-экспериментальная база исследования, новизна, теоретическая и практическая значимость, апробация и внедрение результатов исследования, раскрыта структура работы. Отдельные элементы введения (по согласованию с руководителем ВКР) могут быть отсутствовать. Основная часть работы состоять из нескольких глав и параграфов, связанных между собой тематически, в которых приводятся данные, отражающие сущность темы. В конце каждой главы подводятся итоги и даются краткие выводы. В основной части ВКР приводятся данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполненной работы. Содержание основной части определяется задачами работы,

приведенными во введении. Основная часть должна содержать: выбор направления исследований; обзор основных терминов и понятий по исследуемой проблеме; описание решения конкретных задач, поставленных в работе; обоснование, обобщение и оценку достоверности полученных результатов исследований, а также их сравнение с аналогичными результатами. Заключение работы выполняет роль выводов, которые отражают решение поставленных во введении задач исследования. Число выводов в работе строго ограничено, их последовательность определяется логикой построения исследования. Каждый вывод должен быть независим, как от предыдущего, так и последующего, а при написании должен начинаться с красной строки. Выводы должны носить строго декларативный характер и не иметь дополнительной аргументации. Объяснения, ссылки на данные литературы в выводах не допускаются. Заключение должно содержать: краткие выводы по результатам выполнения работы и оценку полноты решений поставленных в работе задач, достижения цели работы; рекомендации по конкретному использованию результатов выпускной квалификационной работы; оценку результативности или эффективности предлагаемых мероприятий. Оформление библиографического списка производится в виде списка в конце работы. Библиографический список составляется в алфавитном порядке, либо в структурированном порядке, предусматривающем группировку библиографических источников:

«Законодательно-нормативные документы», «Книги и статьи», «Internet-источники». В пределах группы «Законодательно-нормативные документы» источники располагаются по мере возрастания даты их принятия. Источники на иностранном языке располагаются в конце списка. Источники в библиографическом списке нужно нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзацного отступа.

Оформление библиографического списка производится согласно ГОСТ 7.1–2003. На все источники, приведенные в библиографическом списке, в тексте должны быть сделаны ссылки. Каждая ссылка указывается как порядковый номер источника в библиографическом списке, заключенный в квадратные скобки, например [7] или с указанием страницы, например [3, с. 16]. Если в одной ссылке необходимо указать несколько источников,

то их номера указываются в одних скобках в порядке возрастания через запятую, например [6, 11, 34]. Приложения включаются в работу при необходимости. В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной выпускной квалификационной

работой, которые по каким-либо причинам не были включены в основную часть. В приложения могут быть включены: результаты обзора литературных источников (тезаурус); образцы заполнения бланков документов и т.п.; документы предприятий, использованные при выполнении работы; таблицы вспомогательных цифровых данных или иллюстрирующих расчетов; инструкции, методики и другие материалы, разработанные автором; иллюстрации вспомогательного характера и др. В тексте работы на все приложения должны быть ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы. В оглавлении работы следует перечислить все приложения с указанием их номеров и заголовков. Нумерация страниц ВКР и приложений, входящих в состав этой работы, должна быть сквозная. При выпуске приложений отдельным документом в виде альбома или презентации, на его титульном листе под наименованием указывают слово ПРИЛОЖЕНИЕ. Основную надпись помещают на странице, следующей за титульным листом. Альбом приложений должен иметь самостоятельную нумерацию листов, таблиц и

иллюстраций, при необходимости альбом может иметь собственное оглавление. Презентация вшивается в работу в отдельном конверте с оформлением штампа для иллюстративного материала. Оформляя приложения в пояснительной записке, наверху посередине страницы прописными буквами указывается слово ПРИЛОЖЕНИЯ. Строкой ниже записывается слово ПРИЛОЖЕНИЕ и дается его обозначение. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, кроме букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Строкой ниже записывается тематический заголовок приложения строчными буквами. В случае полного использования букв русского алфавита допускается использование латинского алфавита. Каждое последующее приложение следует начинать с новой страницы. Если приложение объединено общей рубрикой, то к букве добавляется арабская цифра (см. приложения А1 и А2). Если в документе одно приложение, оно обозначается без цифры. Если текст приложения занимает более одной страницы, то при продолжении приложения на другой странице вверху справа с прописной буквы печатается – Продолжение приложения А (Окончание приложения А). Иллюстрации и таблицы в приложениях нумеруют в пределах каждого приложения (например, Рисунок А.4 или Таблица Д.2). Правила сокращений слов и словосочетаний устанавливаются по стандарту ГОСТ 7.12–93. Во всех видах текстов допускается употребление следующих самостоятельно употребляемые сокращения: и др., и пр., и т.п., т.е. Слова, сокращаемые только при географических названиях: г., д., обл., с. Слова, сокращаемые только при датах в цифровой форме: в., вв., г., гг., до н.э., н.э., ок. Слова, сокращаемые при числах в цифровой форме: руб., коп., млн, млрд, тыс., экз. Не допускается разделение переносами сокращений и аббревиатур, набираемых: прописными буквами (например, ЧТПЗ), прописными с отдельными строчными (например, ЮУрГУ) и с цифрами (например, ФА1000). При переносах не должны быть оторваны фамилии от инициалов и инициалы друг от друга (например, И.И. Иванов). Не допускается размещение: в разных строках чисел и их наименований (например, 250 кг); знаков номера и параграфа и относящихся к ним чисел (например, № 25). Для обозначения интервала значений ставят: многоточие (например, на расстоянии 15...25 мм; температура –5...+10°С); тире (например, длиной 5–10 м); предлог «от» перед первым числом и «до» – перед вторым. Числовые значения с допуском или с предельными отклонениями при сочетании с обозначением единицы физической величины требуется заключить в скобки, например (10±0,1) мм; либо обозначение единицы ставить и после числового значения, и после допуска или предельного отклонения (например, 10 мм ± 0,1 мм). При интервале и перечне числовых значений одной физической величины обозначение единицы физической величины ставят только после завершающей цифры (например, от 50 до 100 м; 50–100 м; длиной 5, 10, 15 м). Для обозначения дат и интервалов страниц используется только тире (например, 1981– 1985 гг.). Падежное окончание в порядковых числительных, обозначенных арабскими цифрами, должно быть: однобуквенным, если последней букве числительного предшествует гласный звук (например: 5-й, 5-я, 5-е, 5-м, 5-х; двухбуквенным, если последней букве числительного предшествует согласный (например: 5-го, 5-му, 5-ми). Исключение: 10%-ный; 15%-ного; 32%-ному и т.д. Фамилия от инициалов отбивается неразрывным пробелом, а между инициалами пробелы не ставятся. Так же ставятся пробелы и в сокращениях типа «и т.д.», «и т.п.», «т.е.». Цифры в записи длинных чисел (более четырех цифр) разделяются в тексте неразрывными

пробелами (например, 10 000 000). Пробел не ставится после открывающей и перед закрывающей кавычкой или скобкой, например, «Мирель». С неразрывными пробелами набираются ссылки на рисунки и таблицы, например, (рисунок 1). Размерности и проценты отделяются от цифры неразрывным пробелом (например: 100 кПа; 77 К; 50 %; 23 100 руб.; 20°C) и после знаков \$ (например, \$ 5). Цитата указывается в кавычках. Эпиграф заверстывается после заголовка главы (раздела и т.п.) перед текстом без кавычек. После текста эпиграфа необходимый знак препинания ставится. После ссылки на источник точка не нужна. Точка никогда не ставится в конце заголовков и подзаголовков, отделенных от текста. Если подзаголовок является частью основного текста, в конце его ставится соответствующий знак препинания. Точки не используются: в заголовках таблиц, в конце подписей под рисунками, схемами и диаграммами. Точка не ставится: в сокращениях названий единиц систем мер (например; га, мм, см, кг, км, кВт, с, мин, ч, млн, млрд); в условных сокращениях обозначений (например: в/м, б/у, х/б). Если слова сокращаются не по общепринятым правилам или общепринятого сокращения не существует, точка после сокращения должна стоять (например: кв., эл. прибор, кв. м, мм вод. ст.). Запятая ставится при отделении десятичной дроби от целого в дробном числе (например, 3,25). Пробел никогда не ставится перед знаками препинания (точка, запятая, вопросительный, восклицательный знаки, многоточие и т.д.), а только после них. Тире в тексте всегда должно быть заключено в пробелы с обеих сторон. При использовании в тексте кавычек и скобок: знак препинания в конце ставится только один раз; если скобки (кавычки) стоят в середине предложения, то знаки препинания ставятся вне скобок (кавычек); если скобка (кавычка) заканчивает предложение, то точка ставится сразу за ней. Дефис используется только в сложных словах (например, все-таки, Олимпиада-80, Голенищев-Кутузов) и не отбивается пробелами. Тире используется при указании границ диапазона (например: XIX–XX вв., 15–20 м). В этом случае тире, как и дефис, пробелами не отбивается. Элементы даты приводят арабскими цифрами в одной строке в следующей последовательности: день месяца, месяц, год (например: дату 14 февраля 2003 г. следует оформлять 14.02.2003). Все иллюстрации в работе (эскизы, схемы, графики, фотографии) называются рисунками и их нумеруют в пределах раздела. Номер рисунка состоит из порядкового номера раздела и порядкового номера рисунка в разделе, разделенных точкой. Название рисунка состоит из его номера и наименования (например, Рисунок 1.1 – Основные функции экскурсии). При небольшом числе рисунков допускается сквозная нумерация рисунков в пределах всей работы (Рисунок 1, Рисунок 2 и т. д.). Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Все обозначения, имеющиеся на рисунке, должны быть расшифрованы в подписи к нему. Рисунки, помещенные в приложение, обозначают путем добавления к обозначению приложения порядкового номера рисунка, например, первый рисунок приложения А обозначается – Рисунок А.1 – Соотношение дохода и риска. Название рисунка помещается под рисунком по центру. Эскизы, схемы, графики располагаются вслед за первым упоминанием о них в тексте. На все рисунки в тексте работы должны быть ссылки (например, как показано на рисунке 1; в соответствии с рисунком 2.4). Все последующие ссылки на этот рисунок должны иметь вид – (см. рисунок 1). Рисунки разрешается поворачивать относительно основного положения в тексте на 90° против часовой стрелки. Допускается включать в работу иллюстрации форматом А3, но они должны

располагаться на разворотах или вкладках (в последнем случае вкладка считается за одну страницу текста). В работе допускаются цветные рисунки. Фотоснимки могут быть представлены в виде ксерокопии. Максимальный размер фотоснимка допускается не более формата А4. Цифровой материал записки оформляется в виде таблиц. Таблицы нумеруют арабскими цифрами и помещают слева над таблицей (например, Таблица 1 или Таблица 2.1), или если таблица приведена в приложении – Таблица В.1. Таблица должна иметь заголовок, который следует выполнять строчными буквами. Заголовок должен быть кратким и полностью отражать содержание таблицы. В конце заголовков таблиц точки не ставят. Если строки или графа таблицы выходят за формат страницы, таблицу делят на части, которые переносят на другие листы, при этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При переносе таблицы на другую страницу пишут слова – Продолжение таблицы 2.1, а на последней странице – Окончание таблицы 2.1. Все продолжения и окончание таблицы начинаются с повторения головки (шапки) таблицы. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, но не далее следующей страницы. На все таблицы в тексте работы должны быть ссылки (например, как представлено в таблице 1; в соответствии с таблицей 2.1). Все последующие ссылки на этот рисунок должны иметь вид – (см. таблицу 1). Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах физических величин, их указывают в подзаголовке каждой графы. Если параметры, размещенные в таблице, выражены в одной и той же единице физической величины (например, в миллиметрах), то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части – над каждой ее частью. Числовые значения величин в одной графе должны иметь одинаковое количество десятичных знаков. В таблице допускается применять шрифт размером 13 пт или 12 пт. Формулы и уравнения в тексте работы рекомендуется набирать с помощью встроенного в Word редактора формул Microsoft Equation 3.0. В работе допускается выполнение формул и уравнений рукописным способом черными чернилами. Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Формулы в работе, следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (2.1). На все формулы в тексте работы должны быть ссылки, например, в соответствии с формулой (3). Если уравнение не уместится в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (–), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Для этого после формулы ставится запятая, а первая строка пояснения начинается соответственно со слова «где» без отступа от левого края.

3.5. Порядок подготовки к процедуре защиты ВКР

К защите ВКР допускаются студенты, успешно сдавшие государственный экзамен. Выпускающая кафедра организует и проводит предварительную защиту выпускных квалификационных работ по графику, утвержденному распоряжением заведующего

выпускающей кафедрой.

В ходе подготовки к защите ВКР студенту необходимо подтвердить готовность работы наличием подписей: – на титульном листе пояснительной записки ВКР: 1) автора-студента, 2) консультантов, 3) руководителя ВКР, 4) нормоконтролера, 5) заведующего кафедрой, 6) рецензента; – на иллюстрационных материалах к пояснительной записке (плакатах, альбомах, макетах и других видах иллюстративного материала к докладу): 1) автора-студента, 2) руководителя ВКР, 3) нормоконтролера, 4) заведующего кафедрой; – в задании на ВКР: 1) автора-студента, 2) руководителя ВКР, 3) заведующего кафедрой. Контроль сроков и качества выполнения ВКР осуществляет руководитель, секретарь ГЭК, представляющие материалы о ходе выполнения ВКР на заседания выпускающей кафедры, а также нормоконтролер, назначаемый из числа преподавателей выпускающей кафедры.

Нормоконтроль завершённой ВКР обучающийся проходит дважды: 1) перед предзащитой нормоконтролер подписывает календарный план выполнения ВКР; 2) после прохождения обучающимся процедуры предзащиты и исправления замечаний, выявленных в ходе предзащиты, нормоконтролер подписывает титульный лист ВКР. Законченная выпускная квалификационная работа представляется обучающимся на выпускающую кафедру не позднее чем за 10 календарных дней до дня защиты.

Руководитель выпускной квалификационной работы представляет на кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы, в котором содержится краткая характеристика работы: - степень самостоятельности, проявленная обучающимся при выполнении выпускной квалификационной работы; - умение обучающегося организовывать свой труд; - наличие публикаций и выступлений на конференциях и т.д. Направление на рецензию выдается заведующим выпускающей кафедрой.

Рецензенты назначаются выпускающей кафедрой из числа специалистов и научно-педагогических работников Университета, не работающих на выпускающей кафедре, а также из числа специалистов предприятий, организаций и учреждений – заказчиков кадров в сфере туризма и гостеприимства. Сфера профессиональной деятельности рецензентов должна соответствовать направлению подготовки обучающихся. Рецензент проводит анализ выпускной квалификационной работы и представляет на выпускающую кафедру письменную рецензию на указанную работу. Если выпускная квалификационная работа имеет междисциплинарный характер, она направляется нескольким рецензентам. Выпускающая кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с рецензией (рецензиями) и отзывом не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты им выпускной квалификационной работы посредством фиксации его подписи на рецензии и отзыве. Оформление отзыва руководителя и отзыва рецензентов проводится согласно форме, утверждённой в университете. Тексты выпускных квалификационных работ, размещаются Университетом в электронно-библиотечной системе Университета и проверяются на объем заимствования. Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе Университета, проверки на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается Положением «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ, обучающихся в Южно-Уральском государственном университете с использованием системы «Антиплагиат». Для получения объективной оценки выполнения теоретико-методологических требований проводится проверка всех ВКР на антиплагиат. Проверкой работ в системе

«Антиплагиат» и оформлением отчета о проверке ВКР на заимствования занимается нормоконтролер, назначенный из числа преподавателей выпускающей кафедры. Рекомендуемый порог оригинального авторского текста в ВКР бакалавра составляет не менее 50 %. В случае если заведующий кафедрой, исходя из содержания отзывов руководителя и рецензентов, не считает возможным допустить студента к защите ВКР в ГЭК, вопрос об этом рассматривается на заседании кафедры с участием руководителя и автора ВКР, либо решается на заседании ГЭК на усмотрение председателя ГЭК.

3.6. Процедура защиты ВКР

Защиты выпускных квалификационных работ могут проводиться как по месту нахождения Университета и его филиалов, так и на предприятиях, в учреждениях, в организациях, для которых тематика защищаемых работ представляет научно-технический или практический интерес, либо выпускная квалификационная работа содержит материалы ограниченного доступа. В этом случае организуются выездные заседания государственных экзаменационных комиссий. Защита ВКР проводится на заседании ГЭК. В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель комиссии и не менее 4 членов комиссии. Членами государственной экзаменационной комиссии могут быть ведущие специалисты – представители работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лица, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу, и/или научным работникам Университета, других вузов и организаций, и имеющими ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), должна составлять не менее 50 процентов в общем числе лиц государственной экзаменационной комиссии. На заседании ГЭК обязательно должны присутствовать руководители проектов, а также приглашаются рецензенты, сокурсники, студенты младших курсов и родственных специальностей и все заинтересованные лица. На основе утвержденного графика работы государственной экзаменационной комиссии по защите выпускных квалификационных работ и пожеланий обучающихся, в течение 2 недель выпускающими кафедрами формируются списки обучающихся, защищающих выпускные квалификационные работы в конкретные дни заседаний комиссий. Продолжительность защиты одной выпускной квалификационной работы не должна превышать 30 минут, а продолжительность заседания комиссии – 6 часов в день. Списки студентов, допущенных к защите, представляются в ГЭК по утвержденной форме. До начала защиты ВКР студент представляет в ГЭК следующие документы: 1) пояснительная записка ВКР с электронной версией; 2) титульный лист ВКР с оригинальными подписями и печатями; 3) задание на ВКР с оригинальными подписями; 4) отзыв руководителя; 5) рецензии на ВКР специалистов и ведущих преподавателей вуза; 6) акт внедрения (при наличии); 7) материалы, подтверждающие участие обучающегося в выставках, конференциях, семинарах с перечнем обсуждаемых вопросов (при наличии). Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии. Результаты защиты ВКР определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение

государственного аттестационного испытания. Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК в следующей последовательности: 1. Секретарь ГЭК объявляет фамилию обучающегося, зачитывает тему ВКР, фамилию, имя, отчество руководителя. 2. Заслушивается доклад обучающегося. 3. Члены ГЭК и присутствующие задают вопросы. 4. Обучающийся отвечает на вопросы. 5. Руководитель ВКР дает характеристику работы обучающегося во время подготовки ВКР.

6. Секретарем ГЭК зачитывается рецензия на ВКР. 7. Заслушиваются ответы обучающегося на замечания рецензента. По окончании доклада обучающемуся задают вопросы председатель и члены комиссии. Вопросы могут относиться к теме ВКР или специальных курсов по технологиям профессиональной деятельности (туризма), поэтому студенту перед защитой целесообразно восстановить в памяти основное содержание курсов и особенно те разделы, которые имеют прямое отношение к теме исследования. Вопросы в случае необходимости можно записать, при ответе на вопросы разрешается пользоваться текстом ВКР. По докладу и ответам на вопросы комиссия судит о широте кругозора обучающегося, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения. После ответов на вопросы заслушивается или зачитывается отзыв руководителя ВКР, в котором отмечаются актуальность и особенности данной работы, ее положительные и отрицательные стороны, отношение студента к своим обязанностям. Затем зачитывается рецензия и предоставляется заключительное слово обучающемуся. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, признаваемых Университетом уважительными), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации путем подачи заявления на перенос срока прохождения государственной итоговой аттестации, оформляемого приказом ректора Университета. Обучающийся должен представить документы, подтверждающие уважительность причины его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии). Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно" отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении установленного образца как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая им не пройдена. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз. Повторное прохождение государственной итоговой аттестации осуществляется через процедуру восстановления в число студентов Университета на период времени, устанавливаемый Университетом, но не менее, чем предусмотрено

календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе. При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания. Работа апелляционной комиссии производится в соответствии с Положением «О государственной итоговой аттестации обучающихся в Южно-Уральском государственном университете по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры». Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

3.7. Паспорт фонда оценочных средств защиты ВКР

Компетенции, освоение которых проверяется при защите ВКР	Показатели	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Качество анализа проблемы	Четкость формулировок целей и задач исследования, их соответствие теме исследования, анализ проблематики, сравнение результатов, анализ литературы.	"отлично" - полностью выдерживается структура понятийного аппарата во Введении, обоснована логика исследования, результаты ВКР, представленные в выводах в Заключение, корректны, полностью отражают основную идею ВКР; "хорошо" - структура понятийного аппарата во Введении выдерживается с небольшими замечаниями, обоснована логика исследования, результаты ВКР, представленные в выводах в Заключение, корректны, отражают основную идею ВКР; "удовлетворительно" - структура понятийного аппарата во Введении не нарушена, но содержит некоторые ошибки и отклонения, логика исследования в основном выдержана, результаты ВКР, представленные в выводах в Заключение,

			корректны, отражают основную идею ВКР; "неудовлетворительно" - структура понятийного аппарата во Введении нарушена и отсутствуют некоторые компоненты, нарушена логика исследования, результаты ВКР, представленные в выводах в Заключение, некорректны либо не отражают основную идею ВКР;
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Уровень теоретической и практической проработки проблемы. Самостоятельность разработки	Теоретическая значимость, получение новых данных, доказательство новых положений, самостоятельность исследования.	"Отлично": работа интересна и имеет теоретическое значение, получены новые данные или сформулированы и доказаны новые четко обоснованные положения, в работе имеются новые идеи по перспективным направлениям науки, исследование выполнено автором полностью самостоятельно, "Хорошо": работа интересна и имеет теоретическое значение, работа носит самостоятельный практический или исследовательский характер, в основе работы лежит тематика по новым перспективным направлениям науки, личный вклад автора составляет более половины содержания исследования, "Удовлетворительно": работа не имеет выраженного теоретического значения, традиционная тематика работы, работа не носит самостоятельного исследовательского характера, личный вклад автора составляет половину содержания исследования, "Неудовлетворительно":

			работа не имеет теоретического значения, результаты исследования не имеют новизны, работа не носит самостоятельного исследовательского характера, личный вклад автора в исследование незначителен.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Работа в команде	Выработка и реализация командной стратегии для достижения поставленной цели	Сформированность компетенции оценивается по результатам преддипломной практики, предполагающей разработку и реализацию совместного проекта и, соответственно, работу в команде, управление проектом. "Отлично": оценка за преддипломную практику - "Отлично". "Хорошо": оценка за преддипломную практику - "Хорошо". "Удовлетворительно": оценка за преддипломную практику - "Удовлетворительно". "Неудовлетворительно": оценка за преддипломную практику - "Неудовлетворительно".
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Готовность поддерживать в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности.	Обоснованность результатов ВКР в соответствии с требованиями безопасности жизнедеятельности в индустрии гостеприимства	"отлично" - все термины и определения, использованные в материале ВКР, соответствуют основным нормам, установленным законодательством РФ в сфере обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства, в ВКР имеются ссылки на главные действующие нормативные документы в индустрии гостеприимства; "хорошо" - в материале ВКР используются термины и определения, не нарушающие основные нормы, установленные законодательством РФ в сфере обеспечения безопасности в индустрии

			гостеприимства, в ВКР имеются ссылки на действующие нормативные документы в индустрии гостеприимства; "удовлетворительно" - в материале ВКР используются некоторые термины и определения, не соответствующие основным нормам, установленным законодательством РФ в сфере обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства, в ВКР отсутствуют ссылки на некоторые важные действующие нормативные документы в индустрии гостеприимства; "неудовлетворительно" - в материале ВКР используются термины и определения, нарушающие основные нормы, установленные законодательством РФ в сфере обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства, в ВКР отсутствуют ссылки на важные или присутствуют ссылки на недействующие нормативные документы в сфере безопасности в индустрии гостеприимства;
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Степень владения современными программными продуктами и компьютерными технологиями	Применение современных программных продуктов и компьютерных технологий	"Отлично": в работе в полной мере использованы современные программные продукты и компьютерные технологии, студент свободно владеет информацией о программных продуктах, отвечает на вопросы по их применению и использованию в работе; "Хорошо": в работе использованы современные программные продукты и компьютерные технологии, студент в

			основном отвечает на вопросы, связанные с их применением; "Удовлетворительно": в работе в использованы программные продукты и компьютерные технологии, но студент плохо владеет информацией о них; "Неудовлетворительно": в работе не использованы современные программные продукты и компьютерные технологии.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Готовность к профессионально-практической деятельности в условиях рыночной экономики	Наличие акта внедрения результатов ВКР	"отлично" - имеется акт внедрения результатов исследования, выданный предприятием гостиничной индустрии; "хорошо" - имеется согласие внедрения результатов исследования на региональный рынок; "удовлетворительно" - результаты исследования имеют практическую значимость, что подтверждается в рецензиях; "неудовлетворительно" - практическая значимость не подтверждается в рецензиях на ВКР;
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Степень владения современными технологиями формирования стоимости и ценообразования на гостиничный продукт. Технологии продаж	Качество расчетов при обосновании цены разработанного гостиничного продукта или услуги	"отлично" - экономические показатели правильно рассчитаны, обучающийся показал умение грамотно строить графики и диаграммы по результатам расчета экономических показателей; при ответе на уточняющие вопросы отвечает самостоятельно без наводящих вопросов; "хорошо" – рассчитана часть экономических показателей (себестоимость и цена гостиничного продукта); имеются несущественные недочеты в вычислениях, которые обучающийся легко исправил; "удовлетворительно" – рассчитана только себестоимость туристского

			продукта; имеются ошибки в вычислениях; неправильно представлены иллюстрации экономических показателей (графики и диаграммы); "неудовлетворительно" – допущены существенные ошибки в вычислении и представлении полученных данных;
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Качество анализа проблемы	Разработка гостиничного продукта с учетом действующего законодательства.	"отлично" - модель гостиничного продукта или услуги разработана на высоком уровне основывается на нормативно-правовой документации; "хорошо" - разработана модель гостиничного продукта или услуги, она в основном соответствует логике исследования, есть ссылки на ФЗ и ГОСТы; "удовлетворительно" - модель гостиничного продукта или услуги содержит ошибки и неточности, нет ссылок на нормативно-правовую документацию, однако она указана в библиографическом списке; "неудовлетворительно" - модель гостиничного продукта или услуги не разработана либо в ней нарушена логика исследования, нет ссылок на НД;

3.8. Процедура оценивания уровня подготовки студента при защите ВКР

Оценивается защита ВКР по 4-балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) с использованием критериев и показателей в соответствии с п. 3.7. После окончания публичной защиты проводится закрытое заседание ГЭК с участием руководителя ВКР. Общая оценка ВКР определяется на основании средней оценки согласно личных протоколов членов ГЭК. При равном числе голосов, голос председателя является решающим. ГЭК отмечает новизну и актуальность темы, степень теоретической проработки, применения ЭВМ, практическую значимость результатов исследования. Во время процедуры защиты ВКР оформляется протокол заседания ГЭК, куда вносятся все

заданные вопросы, ответы, особые мнения и решение комиссии о присвоении выпускнику соответствующей квалификации, а также о выдаче диплома о высшем образовании государственного образца(с отличием, без отличия). Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК. В тот же день после оформления протокола заседания ГЭК студентам объявляются результаты защиты ВКР и решение ГЭК о присвоении выпускникам соответствующей квалификации. После защиты ВКР со всеми материалами в трехдневный срок должна быть сдана в архив кафедры секретарю ГЭК. Диплом о высшем образовании и приложение к нему (выписка из зачетной ведомости) выдаются на торжественном вручении дипломов выпускникам или индивидуально в рабочем порядке при личном присутствии под подпись в журнале выдачи дипломов после оформления всех требуемых документов, в установленном в вузе порядке. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации обучающихся включает в себя материалы, указанные в пунктах 1.3, 2.2-2.5, 3.2, 3.3, 3.7, 3.8