

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 30.06.2025 17:04:43
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

Факультет менеджмента

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

_____ Л.Н. Костина
«24» апреля 2025г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки	<i>38.03.02 Менеджмент</i>
Профиль образовательной программы	<i>«Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»</i>
Квалификация	<i>Бакалавр</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>
Общая трудоемкость	<i>9 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2025</i>

Донецк
2025

Программа Государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по образовательной программе бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент с учетом рекомендаций ОПОП ВО по профилю «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»

Составители:

Заведующий кафедрой туризма, _____
д-р экон. наук, доцент
(ученая степень, ученое звание)

Л.А. Овчаренко

Программа Государственной итоговой аттестации рассмотрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол № 9 от «02» апреля 2025 г.

Заведующий кафедрой _____

Л.А. Овчаренко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Требования к результатам освоения государственной итоговой аттестации	6
3. Объем государственной итоговой аттестации и виды учебной деятельности	6
4. Организация и проведение государственной итоговой аттестации	7
5. Порядок проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	7
6. Структура государственного экзамена	9
7. Содержание государственного экзамена	10
8. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на государственном экзамене	16
9. Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене	29
10. Организация проведения государственного экзамена	29
11. Примерная тематика выпускных квалификационных работ	31
12. Организация и проведение защиты выпускной квалификационной работы	33
13. Критерии оценивания знаний обучающихся на государственном экзамене и на защите выпускной квалификационной работы	33
14. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации	33

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) для подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») и «Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Донецкая академия управления и государственной службы» (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)) (Протокол ученого совета № 3 от 30.10.2023 г.)

1.1. Нормативные документы, регламентирующие проведение ГИА по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент:

федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (далее – ФГОС ВО, образовательный стандарт);

устав ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»;

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России) от 22.02.2023 № 202 «Об утверждении особенностей проведения государственной итоговой аттестации для лиц, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, в 2022/23 и 2023/24 учебных годов по образовательным программам высшего образования»;

приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 22 февраля 2023 г. № 202 "Об утверждении особенностей проведения государственной итоговой аттестации для лиц, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территориях Донецкой Народной

Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, в 2022/23 и 2023/24 учебных годах по образовательным программам высшего образования";

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27 июля 2021 года № 670 «Порядок заполнения, учета и выдачи документов о высшем образовании и о квалификации, приложений к ним и их дубликатов»;

локальные нормативные акты Академии;

иные нормативные документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

ОПОП ВО бакалавриата, реализуемая ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»), 2024 года начала подготовки обучающихся.

1.2. Программа ГИА по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») включает в себя:

а) подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена, позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности;

б) подготовку к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику деятельности в сфере менеджмента.

1.3. **Целью государственной итоговой аттестации** является выявление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» к выполнению профессиональных задач и определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки, (Код и наименование).

Задача государственной итоговой аттестации – установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО; мотивация выпускников на дальнейшее повышение уровня компетентности в избранной сфере профессиональной деятельности на основе углубления и расширения полученных знаний и навыков путем продолжения познавательной деятельности в сфере практического применения знаний и компетенций.

1.4. ГИА осуществляется государственной экзаменационной комиссией (ГЭК), состав которой утверждается приказом ректора ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС».

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем профессиональном образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки РФ.

1.5. Программа ГИА ежегодно пересматривается и обновляется с учетом изменений нормативно-правовой базы.

Изменения, внесенные в программу ГИА, рассматриваются на заседании кафедры и утверждаются проректором ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» не позднее 6 месяцев до даты начала проведения ГИА.

1.7. Программа ГИА входит в состав ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и хранится на выпускающей кафедре.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»).

Выпускник, освоивший образовательную программу бакалавриата / магистратуры, должен обладать компетенциями, предусмотренными соответствующей ОПОП ВО.

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 (Приложение 6).

3. ОБЪЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Государственная итоговая аттестация проходит в 8 семестре (очная форма обучения) на базе знаний, полученных обучающимися при изучении учебных дисциплин по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») и рассчитана на сосредоточенное прохождение в 8 семестре (4 курс) обучения в объеме 324 академических часов (9,0 ЗЕТ).

Программа предполагает, что обучающиеся имеют теоретическую и практическую подготовку в области менеджмента.

Общая трудоемкость в виде часов и зачетных единиц берется из учебного плана соответствующего направления подготовки.

Виды учебной работы	В академических часах	В зачетных единицах
Общая трудоемкость ГИА по учебному плану	324	9,0
<i>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена</i>		
Контактная работа (КР):	-	-

Самостоятельная работа (СР):	108	3,0
Подготовка к сдаче государственного экзамена	108	3,0
<i>Вид контроля: сдача государственного экзамена</i>		
<i>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</i>		
Контактная работа (КР):	-	-
Самостоятельная работа (СР):	216	6,0
Выполнение, написание и оформление ВКР	216	6,0
<i>Вид контроля: защита ВКР</i>		

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Организация и проведение государственной итоговой аттестации осуществляется в соответствии с положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Донецкая академия управления и государственной службы» (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС») (протокол ученого совета № 3 от 30.10.2023 г.).

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

5.1. Формами проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ регламентируются локальными документами Академии.

5.2. Состав государственной экзаменационной комиссии по результатам освоения соответствующей образовательной программы с применением ЭО и ДОТ аналогичен составу ГЭК для обучающихся по этой же образовательной программе с традиционной организацией учебного процесса и утверждается приказом ректора.

5.3. Проведение ГИА с применением ЭО и ДОТ осуществляется по приказу ректора в связи с исключительными обстоятельствами (военные действия, пандемия, прочие уважительные причины), препятствующими обучающемуся лично присутствовать в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС».

5.4. Сроки проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ определяются графиком организации учебного процесса обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм обучения и закрепляются соответствующим приказом ректора.

5.5. ГИА с применением ЭО и ДОТ проводится в соответствии с утвержденной в установленном порядке Программой ГИА для обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм организации учебного процесса по конкретными ОПОП ВО.

5.6. При наличии причины, препятствующей личному присутствию обучающегося, он должен за месяц до начала ГИА подать декану факультета заявление на имя ректора с обоснованием проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ.

Декан факультета подает на имя ректора служебную записку с обоснованием необходимости организации проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ с приложением заявления обучающегося. На основе положительного решения ректора издается приказ о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ.

5.7. После издания приказа о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ декан факультета подает заявку в лабораторию информационных технологий кафедры информационных технологий ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», которая обеспечивает техническую поддержку ГИА. Приказ о проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ издаётся не менее чем за месяц до даты заседания ГЭК.

5.8. При проведении ГИА с применением ЭО и ДОТ, применяемые технические средства должны обеспечивать:

- идентификацию личности обучающегося, проходящего ГИА;
- качественную непрерывную видео-и аудиотрансляцию выступления обучающегося и членов ГЭК;
- возможность предоставления и демонстрации обучающимся презентационных материалов во время его выступления всем членам ГЭК;
- возможность для членов ГЭК задавать вопросы, а для обучающегося, отвечать на них;
- возможность оперативного восстановления связи в случае технических сбоев каналов связи или оборудования.

5.9. Состав участников проведения ГЭК с применением ЭО и ДОТ:

- председатель ГЭК;
- члены ГЭК;
- секретарь ГЭК;
- технический персонал, обеспечивающий канал связи;
- обучающиеся.

5.10. В случае технических сбоев в работе оборудования и/или канала связи на период времени более 15 минут председатель ГЭК вправе перенести ГИА в форме государственного экзамена или защиты выпускной квалификационной работы на другое время в период работы ГЭК, о чем составляется соответствующий акт.

Технические требования к обеспечению ГИА, проводимой с применением ЭО и ДОТ.

5.11. Скорость доступа к сети Интернет – не менее 2 Мбит/с.

5.12. Для проведения ГИА с применением ЭО и ДОТ используются помещения со штатным оборудованием ВКС и доступом к сети Internet.

5.13. Аудитория заседания ГЭК должна быть оснащена:

- персональным компьютером, подключенным к системе ВКС или программно-аппаратному комплексу;
- системой вывода изображения на проектор (видеопанель);
- камерой широкой зоны охвата, направленной на членов ГЭК;
- микрофонами для членов ГЭК, обеспечивающими передачу аудиоинформации между членами ГЭК и обучающимися;
- акустической системой, обеспечивающей отсутствие звуковой петли (эха, улавливания микрофоном звука акустической системы);
- при необходимости, внешним оборудованием для аудио и видеозаписи проведения ГЭК.

5.14. Оборудование для проведения ГИА, размещенное в месте пребывания обучающегося, проходящего ГИА, должно включать:

- персональный компьютер, подключенный к системе видеоконференцсвязи;
- камеру широкой зоны охвата, позволяющую продемонстрировать членам ГЭК помещение, в котором находится обучаемый;
- микрофон, обеспечивающий передачу аудиоинформации между обучающимся и членами ГЭК.

6. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») проводится в письменной форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Внешняя среда бизнеса;
2. Общий менеджмент.

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

3. Организация гостиничной деятельности;
4. Туризмоведение на английском языке;
5. Туроперейтинг.

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным учебным дисциплинам и одного ситуационного или практического задания.

Перечень тестовых заданий и типовых ситуационных/практических заданий (задач), критерии и показатели оценивания представлены в разделе 7.

7. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

7.1. Внешняя среда бизнеса

Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы исследования внешней среды бизнеса.

Тема 1.1. Понятие внешней среды бизнеса, ее особенности в туриндустрии.

Тема 1.2. Элементы внешней среды бизнеса и их значение.

Тема 1.3. Информационные основы анализа внешней среды бизнеса.

Тема 1.4. Анализ внешней среды организации как элемент процесса стратегического планирования.

Раздел 2. Методы анализа внешней среды бизнеса

Тема 2.1. SWOT-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.2. Метод 5x5 М. Мескона.

Тема 2.3. Метод "Пять сил" Портера.

Тема 2.4. PESTEL-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.5. Форсайт-технологии и "черные лебеди".

Рекомендованная литература

а) основная

Л. В. Кулешова, М.Е. Смелянская Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профили «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Организационно-правовое регулирование международного бизнеса») всех форм обучения (199с.) Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Клочко, О. А. Глобальная среда бизнеса: Учебник (438 с.) Москва : ИНФРА-М, 2022.

Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем: : учебное пособие для вузов (128 с.) Москва: Издательство Юрайт, 2021

Куприянов Ю.В. Бизнес-системы. Основы теории управления : Москва: Издательство Юрайт (217 с.), 2021.

Лунев, В. Л Управление жизненным циклом организации (предприятия). Внешняя среда и жизнедеятельность организации (предприятия): курс лекций (224 с.)

б) дополнительная

Друкер П.Ф Эффективный руководитель [пер. с англ.]: учебное пособие (240 с.). М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021

Хэмел Г. Гуманократия. Как сделать компанию такой же гибкой, смелой и креативной, как люди внутри нее [пер. с англ.] (336) М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021.

Кириенко О.Э. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной формы обучения : методические рекомендации (25 с.) ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024.

Методические разработки

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения / Министерство образования и науки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы :методические рекомендации (27 с) ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2023.

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения / Министерство образования и науки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы; сост.Н. В. Стасюк. – Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 85 с.: конспект лекций (85 с.) ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022.

7.2.Общий менеджмент

Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-теоретические основы и организационные методы менеджмента.

Тема 1.1. Сущность менеджмента и особенности профессиональной деятельности менеджера.

Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации: составляющие и управление.

Тема 1.3. Организация, координация и коммуникации в менеджменте.

Тема 1.4. Организационные инструменты в менеджмент.

Тема 1.5. Организационные изменения.

Тема 1.6. Целеполагание, стратегии и планирование в системе менеджмента.

Раздел 2. Методы принятия управленческих решений в менеджменте, лидерство и командная работа.

Тема 2.1. Управленческие решения.

Тема 2.2. Мотивация в менеджменте.

Тема 2.3. Лидерство, влияние и власть в организации.

Тема 2.4. Командная работа в организации.

Тема 2.5. Управление конфликтами в организации.

Тема 2.6. Контроль в менеджменте.

Рекомендованная литература

а) основная

Коваленко Б.Б. Основы менеджмента: Учебник (504 с.) СПб.: Издательство университета при МПА ЕврАзЭС, 2022.

С.С. Цукарев, А.В. Общий менеджмент: Учебное пособие для студентов бакалавриата (528 с.) Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2020.

Е. С. Ловкова Основы менеджмента: Учебное пособие (173 с.) Владимир: Изд-во ВлГУ, 2020.

Ружанская, Л. С., Якимова, Е. А., Зубакина, Д.А. Стратегический менеджмент: учебное пособие – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 112с.

Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов. – Москва: Дашков и К, 2020. - 468с.

Соклакова, И.В. Стратегический менеджмент: российский и зарубежный опыт: монография. – Москва: Дашкова и К, 2021. – 246с.

б) дополнительная литература

Д. В. Вакорин, Л. М. Ужахова, А С.Латышев Общий и функциональный менеджмент: Учебно-практическое пособие (264 с.).

В.В. Ананишнев Общий менеджмент: Учебное наглядное пособие (82 с.) Москва: ООО «Москластер», 2020.

Л. С. Ружанская Общий менеджмент: Учебное пособие (116 с.) Екатеринбург : Изд-во: Урал. ун-та, 2017.

Гришина, С.А. Стратегический менеджмент: проектный подход: учебное пособие. – Тула : Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, 2020. – 184с.

В.И. Сурат [и др.]. Стратегический анализ деятельности организации: учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2021. – 242с.

Данилкина, Ю. В. Стратегический менеджмент: учебно-методическое пособие. - Москва : РТУ МИРЭА, 2021. - 82 с.

в) методические разработки

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы») очной формы обучения (1) ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент: методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы») очной формы обучения: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

6.3 Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Раздел 1. Специфика гостиничного дела.

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства.

Тема 1.2. Классификация средств размещения.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система.

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг.

Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма.

Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг.

Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного

предприятия.

Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе.

Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей.

Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов.

Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц.

Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.

Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.

Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов.

Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы.

Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование.

Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц.

Рекомендованная литература

а) основная

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие (432) Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025.

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие (136) Москва : ИНФРА-М, 2021.

Васильева Е.О., Чередниченко Ю.П, Львова Е.М., Губченко О.С., Клейн Е.Д. Технология и организация гостиничной деятельности: учебное пособие (95)

СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020.

б) дополнительная

А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль

«Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.) ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020.

Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: Учебное пособие (274) Минск : РИПО, 2020.

Н.С. Морозова, М.М. Морозов Гостиничное дело: словарь (247) Москва: ИНФРА-М, 2023.

6.4 Туризмоведение на английском языке

Содержание дисциплины

Раздел 1. ИСТОРИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА

Тема 1.1. Введение основных понятий туризмоведения

Тема 1.2. Развитие и рост туризма в древности и средневековье

Тема 1.3. Развитие наземного транспорта в семнадцатом - начале девятнадцатого веков

Раздел 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ, БЛАГОПРИЯТСТВУЮЩИЕ РАСПРОСТРАНЕНИЮ ПУТЕШЕСТВИЙ

Тема 2.1. Развитие бальнеологических и морских курортов

Тема 2.2. Влияние изобретения парового двигателя на развитие
путешествий

Тема 2. 3. Эра популяризации массового туризма

Раздел 3. СПРОС НА ТУРИЗМ И ВЛИЯНИЕ ТУРИЗМА НА ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

Тема 3. 1. Мотивация туристов

Тема 3. 2. Процесс потребления и реализации турпродукта

Тема 3. 3. Экономическое влияние туризма на развитие территорий

Раздел 4. СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ ВЛИЯНИЕ ТУРИЗМА НА РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

Тема 4.1. Законодательство и инструкции, защищающие
туристические дестинации

Тема 4. 2. Факторы негативного влияния туризма на социум

Тема 4.3. Влияние туризма на окружающую среду

Раздел 5. ТУРИСТСКИЕ ДЕСТИНАЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Тема 5.1. Продвижение туристского продукта: дистрибьюторские сети
в туризме

Тема 5.2. Виды и специфика туристских дестинаций

Тема 5.3. Факторы привлекательности туристских дестинаций

Раздел 6. ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРНОГО, ГАСТРОНОМИЧЕСКОГО, ШОППИНГ И СПОРТИВНОГО ТУРИЗМА

Тема 6.1. Культурный туризм

Тема 6.2. Шоппинг и гастрономический туризм

Тема 6.3. Спортивный и экстремальный туризм

Рекомендованная литература

а) основная

Туризмведение на английском языке. Часть .1 Учебное пособие.
Дубровская, Н.И / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022, электронное
<https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

Туризмведение на английском языке. Часть 2 Учебное пособие Дубровская
Н. И. ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022, электронное
<https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

б) дополнительная

Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service
sector, tourism, and hospitality учебное пособие Агабекян, И. П. Ростов-на-Дону
: Феникс 2013 печатное издание 1 377 с. английский язык; сфера обслуживания;
учебное пособие; туризм; гостеприимство

в) методическая

Основы туризма и гостиничной деятельности учебно-методическое пособие
для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по

направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" 2020 электронное издание 1 191 с. А. С. Гусак туризм; гостиничная деятельность; кафедра туризма; бакалавриат; учебно-методическое пособие

6.5 Туроперейтинг

Содержание дисциплины

Раздел 1. Особенности создания и функционирования турагентств

Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия.

Тема 1.2. Технология открытия турагентства.

Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства.

Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства.

Раздел 2. Технологические аспекты деятельности турагентства.

Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства.

Тема 2.2. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе.

Рекомендованная литература

а) основная

Шаркова А.В., Харитонов Т.В. Бизнес-планирование в туризме: Учебник (308) Дашков и К, 2023.

Б) дополнительная

Деева, Е.М. Курушин, Д.А. Маркетинг услуг: учебное пособие (218 с.) Ульяновск : УлГТУ, 2015

Афанасьев О.Е., Юдина Е.В. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве - 2021: Материалы конференции (424) Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021.

Лунина В.Ю., Малиненко В.Е., Ардатьяева В.Н. Маркетинг услуг: учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы

бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») очной / заочной форм обучения (125 с.) ГОУ ВПО "ДОГАУИГС", 2020.

Овчаренко Л.А. Туроперейтинг: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направлений подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения и 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в туризме») очной / заочной форм обучения (30 с.) ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2017.

8. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

8.1. Перечень типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

Типовые ситуационные задания, выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1	Вы являетесь заместителем директора туристической компании, который отвечает за внешние связи компании. Одним из важнейших элементов управления в туристическом бизнесе является анализ внешней среды и мониторинг рынка. И угрозы, которые подстерегают предприятие, и возможности, которые предоставляются, – все это присутствует именно в деловой среде, частью которой является туристический бизнес. Проведённый анализ показателей внешней среды туристического предприятия показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на предлагаемые предприятием новые, инновационные турпродукты и поддерживает спрос на низкокачественные, устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры туры, тем самым препятствуя, развитию в регионе высокотехнологичного сектора и сферы услуг. Вопросы. 1. Как вы думаете, какие меры следует предпринять, способствующие успешной реализации турпродуктов в регионе? 2. Конкретизируйте, для чего проводится анализ внешней среды турпредприятия. 3. Какие на ваш взгляд факторы внешней среды необходимо анализировать для принятия эффективных стратегических решений?
2	Вы работаете менеджером в туристическом предприятии. Анализ внешней среды организации – один из этапов процесса стратегического планирования. Он предполагает исследование двух компонентов внешней среды: макросреды и непосредственного окружения предприятия. Вам поручено разработать инновационный подход к управлению туристическим предприятием, который используется для поддержания и улучшения показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики. Вопросы. 1. Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью туристического предприятия в условиях экономического кризиса? 2. Продумайте основные вопросы, на которые нужно ответить для построения стратегии предприятия 3. Какими умениями, на ваш взгляд, должен обладать менеджер для осуществления стратегического планирования?
<i>Общий менеджмент</i>	
1	Вы работаете заместителем директора в туристическом предприятии ООО «Орион», где запущен проект по модернизации программного обеспечения. Вас назначили ответственным за его реализацию. Вопросы.

	1. Существует ли необходимость в формировании команды проекта? (Ответ обосновать). 2 Какие меры вам необходимо принять для создания эффективной команды? 3 Какие из навыков, на ваш взгляд, необходимо иметь для работы в команде прежде всего?														
2	Вы директор туристического агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Вопросы. 1. Какой стиль управления по вашему мнению будет наиболее эффективным в данной ситуации? 2. Составьте рекомендации для развития персонала туристического агентства. 3. Подойдет ли в данной ситуации демократический стиль лидерства? Охарактеризуйте его особенности.														
Организация гостиничной деятельности															
1	Ситуационное задание 1. В соответствии с планом развития туристского комплекса запланировано в течение 6 месяцев сезонного периода (апрель – сентябрь) 15% чистой прибыли (ежемесячно) размещать на депозитных счетах банка под 12% годовых. Информация о суммах прибыли, полученной туристским комплексом по месяцам, представлена в табл. <table><tr><td>Сумма полученной прибыли, тыс. руб</td><td>апрель</td><td>май</td><td>июнь</td><td>июль</td><td>август</td><td>сентябрь</td></tr><tr><td></td><td>140</td><td>148</td><td>154</td><td>160</td><td>162</td><td>155</td></tr></table> Рассчитайте доход, полученный предприятием к концу сезонного периода, если в сентябре депозитная ставка выросла до 15% годовых.	Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь		140	148	154	160	162	155
Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь									
	140	148	154	160	162	155									
2	Ваша гостиница имеет 100 номеров. В среднем заполняемость составляет 70%. Стоимость обслуживания одного номера в день составляет 500 руб. Вы планируете провести акцию, чтобы увеличить заполняемость до 85%. Задание: 1) Рассчитайте текущую выручку от размещения при заполняемости 70%. 2) Рассчитайте выручку от размещения при увеличении заполняемости до 85%. Укажите какое влияние это увеличение окажет на общую финансовую стабильность гостиницы. 3) Определите, какой дополнительный доход вы получите от проведения акции, увеличившей заполняемость с 70% до 85%. Как вы можете использовать эти дополнительные средства для улучшения услуг гостиницы?														
2	Вы - менеджер в гостиничном комплексе, вам необходимо эффективно управлять ресурсами гостиничного комплекса. В следующем месяце вас ожидает увеличение числа гостей на 20%. Задание: 1) Опишите, как вы будете планировать увеличение штата персонала. Укажите, какие факторы вы учтете при найме временного персонала, и как будете обучать новых сотрудников. 2) Рассмотрите, как вы будете оптимизировать работу службы уборки. Опишите конкретные шаги, которые вы предпримете для повышения эффективности уборки номеров в условиях увеличенной загрузки. 3) Опишите как вы будете контролировать качество обслуживания в условиях повышенной нагрузки. Опишите систему обратной связи, которую вы предложите, и как будете использовать полученные данные.														
Туризмоведеление на английском языке															

1	1) Read the text on the stages of marketing and translate it into Russian. 2) Explain why travel agencies must promote their products and services. 3) As a tour operator, explain how would you use marketing to promote your tourist product. The marketing process in tourism involves the following stages: The identification of the customer’s needs involves market research that tells the companies about the customer’s ages, their income level, interests and needs. Using market research tourism managers can create a product that is better than that of their competitors. It is important that the travel agencies’ clients are aware of the tourist products that exists so travel agencies must promote their products and services. After the product is sold it is necessary to obtain and evaluate the feedback to know if the clients are happy with it and improve the product if necessary.																				
2	Read the text. Answer the questions: 1) Enumerate four basic components of the package tour. 2) Explain the main activities of tour operators. 3) As a tour operator what would you do to maximize profit Explain r operators make profit. Package tour includes: transportation to and from destination, transfer between the airport and the hotel; accommodation; catering and other services. Tour operators buy in advance and in bulk from: the airlines, hoteliers and other suppliers. Because they buy hundreds of seats and rooms, they pay much lower price for them. They convert this bulk into individual packages Then they sell the packages to the consumer at the market price which is much higher and, in this way, receive profit.																				
Туроперейтинг																					
1	Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y. Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации: Сроки тура: 18 августа – 27 августа Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет. Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей. Полупансион (только для бабушки и ребенка). Расходы, связанные с формированием тура: Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней); Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR); Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей; Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно); Страховка – 2 EUR в день; Виза – 20 EUR; Комиссия турагентства – 10 %. При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента. Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1). Таблица 1 Стоимость услуг размещения PRICE LIST in EUR <table><tr><td>Date</td><td>01.01.-</td><td>01.05.-12.0□.</td><td>13.06.-10.07.</td><td>11.07.-</td></tr><tr><td>Rooms & Suites - Official</td><td>30.0□□</td><td>26.09.-16.10.</td><td>22.08.-25.09.</td><td>21.08.</td></tr><tr><td>cate□ory 4*</td><td>17.10.-</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>31.□2.</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Date	01.01.-	01.05.-12.0□.	13.06.-10.07.	11.07.-	Rooms & Suites - Official	30.0□□	26.09.-16.10.	22.08.-25.09.	21.08.	cate□ory 4*	17.10.-					31.□2.			
Date	01.01.-	01.05.-12.0□.	13.06.-10.07.	11.07.-																	
Rooms & Suites - Official	30.0□□	26.09.-16.10.	22.08.-25.09.	21.08.																	
cate□ory 4*	17.10.-																				
	31.□2.																				

Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date Suite name	01.01.-30.04. 17.10.-31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.-21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

	Children up to 2 years old do not pay tax and insurance. Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h. Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates. The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.
2	Ваша туристическая компания планирует запустить новый тур в экзотическую страну. Для этого необходимо понять предпочтения целевой аудитории. Задание: 1) Вы планируете провести опрос среди потенциальных клиентов, чтобы выяснить их предпочтения по типу отдыха (пляжный, культурный, активный и т.д.). Опишите, какие вопросы вы включите в опрос и почему. 2) Предложите три различных тура, которые могут соответствовать выявленным в процессе опроса предпочтениям. Опишите, как вы будете продвигать эти туры среди целевой аудитории. 3) Поясните как вы будете собирать и анализировать отзывы клиентов после реализации туров и какие методы вы будете использовать для улучшения качества обслуживания на основе полученных данных.

Типовые тестовые задания, выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1.	Факторы внешней среды организации разделяют на ... группы: а) 2 б) 3 в) 4 г) не разделяются.
2.	Внешняя среда характеризуется: а) занятостью б) определенностью в) неопределенностью г) стабильностью
3.	В соответствии с природой внешней среды организации можно выделить следующие типы внешней среды: а) изменяющаяся среда – характерна динамикой и высокой степенью изменений в законах, инфляции, технологиях, инновациях, конкурентной деятельности, что создает большие трудности для управления организацией б) враждебное окружение – такая среда создается, в основном, за счет жесткой и интенсивной конкуренцией, что в наибольшей степени характерно для насыщенных рынков, где разворачивается борьба за покупателей, сегменты рынка, условия поставок, сбыта и т.д. в) разнообразное окружение – такая ситуация характерна, преимущественно для предприятий международного уровня г) технически сложная внешняя среда – управленческая деятельность в таких условиях ориентировано на интенсификацию инновационной деятельности и экстенсивное расширение инноваций.
4.	Политические факторы а) степень государственного регулирования экономики, политическая стабильность и привлекательность власти, отношения с региональными властными структурами, законодательная база, антимонопольное регулирование и др. б) экономический рост/спад, уровень налогообложения, ставка рефинансирования, доступность кредитов, стабильность денежной единицы, таможенное регулирование, инвестиционная привлекательность и др. в) демографическая ситуация, культурные нормы, стиль жизни, прогноз занятости, уровень доходов населения и др. г) появление новых технологий, увеличение глубины переработки, внедрение новых материалов, снижение энергозатрат, модернизация производства и др.

5.	Анализ факторов внешней среды организации может осуществляться следующими способами: а) анализ материалов, опубликованных в периодической печати, книгах, других информационных изданиях б) анализ издающихся нормативных документов в) участие в профессиональных конференциях г) изучение мнения сотрудников организации; проведение собраний и обсуждений внутри организации
<i>Общий менеджмент</i>	
1.	а) внешние силы воздействия (элементы), их деятельность связана с деятельностью организации: потребители, конкуренты, поставщики и рынок труда; б) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и межгосударственного управления и регулирования социальных и экономических процессов; в) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и муниципального управления, общественные организации; г) технологические, социально-культурные, экономические, правовые, политические, экологические, международные факторы, воздействующие на поведение и деятельность организации.
2	Основными задачами процесса управления являются: а) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; б) обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; в) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; участие вышестоящих руководителей; равномерная нагрузка исполнителей; г) участие вышестоящих руководителей.
3.	Какое действие оказывает индивидуум, который стремится изменить поведение другого индивидуума. При этом, средства, которыми один человек может влиять на другого, могут варьировать в широком диапазоне. а) мотивация; б) влияние; в) побуждение; г) руководство.

4.	Какой стиль руководства характеризуется высоким уровнем контроля и низким уровнем участия подчинённых в принятии решений? а) демократический; б) либеральный; в) авторитарный; г) партнерский
5.	Что означает термин «делегирование полномочий» в менеджменте? а) передача части своих обязанностей и ответственности другому сотруднику; б) отмена контроля за выполнением задач; в) увольнение сотрудников; г) проведение совещаний с подчинёнными.
Организация гостиничной деятельности	
1.	Первой гостиничной цепью средневековья можно считать: а) таверны; б) хоспитеумы; в) монастыри; г) караван-сарай
2.	Сколько номеров в отеле класса «Люкс»: а) менее 100; б) от 100 до 400; в) от 400 до 2000; г) более 2000
3.	С какой целью в период становления ресторанного бизнеса в ресторанах для гостей играла классическая музыка? а) чтобы тишина не угнетала; б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%; в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки; г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.
4.	В чем главное преимущество гостиничных цепей? а) все гостиницы принадлежат одному владельцу; б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране; в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру; г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.
5.	Где обычно располагаются курортные отели? а) в центре города; б) в черте города; в) за городом; г) на берегу моря.
Туризмovedение на английском языке	

1.	Most people's _____ of living has improved dramatically in the last 50 years which allows people to travel much more than in the previous decades. a) level; b) method; c) standard; d) pattern.
2.	What is included into a package holiday? a) insurance, transfer, transportation; b) accommodation, catering, transportation; c) b&b, entertainment, excursions; d) visa formalities, transportation, excursions.
3.	The tour operator pointed out that the package holiday _____ by him in advance and for that reason the buyers _____ the 15% discount off the price. a) are bought; are receiving; b) were bought; are receive; c) had been bought; could receive; d) has been bought; receive.
4.	The travel agency _____ in their advertising brochure that they _____ package holidays since 1928. a) stated; had been selling; b) stated; has been selling; c) states; are selling; d) states; had sold.
5.	The travel agents _____ the tour operator that they _____ to double the order if the price _____ by 15 per cent a) informed; were prepared; was reduced; b) informed; are prepared; is reduced; c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.
<i>Туроперейтинг</i>	
1.	Какое из утверждений неверно по мнению экспертов турбизнеса: а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства; б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме; в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора; г) все приведенные утверждения верны.
2	Эксперты турбизнеса не рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости: а) при продаже туров; б) при продаже авиа – и ж/д билетов; в) при продаже дополнительных услуг;

	г) во всех случаях.
3	В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств: а) февраль; б) апрель; в) октябрь; г) ноябрь.
4	Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства: а) потому что его применяет большинство туристических агентств; б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность; в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции; г) все варианты ответов верны.
5	Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг): а) специализация по стране или курорту; б) специализации по видам отдыха; в) промышленный шпионаж; г) авторские методики продажи туров.

8.2. При оценке уровня профессиональной подготовленности по результатам государственного экзамена необходимо учитывать следующие критерии:

- знание учебного материала (учебных дисциплин);
- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;
- способность к абстрактному логическому мышлению;
- умение выделить проблемы;
- умение определять и расставлять приоритеты;
- умение аргументировать свою точку зрения.

Описание показателей и критериев оценивания результатов государственного экзамена, а также шкалы оценивания приведены в следующей таблице.

Показатели, критерии и уровни оценивания результатов государственного экзамена*

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<i>Высокий уровень 90-100 баллов («отлично»/ A)</i>	- знание учебного материала (учебных дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа;	1. полно раскрыто содержание материала билета; 2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; 6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; 7. высокий уровень сформированности компетенций.	при правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
<i>Средний уровень 75-89 баллов («хорошо»/ B,C)</i>	- высокий уровень сформированности компетенций.	ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки: 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; 2. допущены один – два недочета	представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в результате допущенных	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски,

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
		при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	численных ошибок в расчетах	не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
<i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)</i>	- знание учебного материала (учебных дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем;	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
<i>Недостаточный уровень 0-59 баллов («неудовлетворительно»/ F, Fx)</i>	- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа. - низкий уровень	1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или	выставляется при полностью неправильном решении	Ответы неверные или отсутствуют

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
	сформированности универсальных компетенций.	наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.		

**Государственный экзамен оценивается из 100 возможных баллов за все виды работ обучающихся представленных в билете. Исходя из этого рекомендуется следующие разделение баллов: 50 баллов за теоретические задания и 50 баллов за расчетные/ситуационные задания.*

Описание показателей примерное, каждая выпускающая кафедра вправе разработать или переработать их под соответствующую программу ГЭ.

***Если теоретические задания представлены в виде тестовых заданий, то количество набранных баллов зависит от количества верных ответов.*

9. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, РАЗРЕШЕННОЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ (при наличии):

Использование учебников, и других пособий не допускается. Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать любые средства передачи информации (электронные средства связи).

10. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен проводится на заключительном этапе учебного процесса до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводится консультация обучающихся по вопросам, включенным в данную Программу.

Государственный экзамен проводится на открытом заседании ГЭК. Государственный экзамен проводится на том языке, на котором была реализована ОПОП ВО. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной Программой и литературой, перечень которой указывается в разделе 7 данной Программы.

Государственный экзамен проводится в устной или письменной форме.

При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационные билеты, содержащие задания, составленные в соответствии с утверждённой программой проведения ГИА. Государственный экзамен сдается по билетам утвержденного образца.

При проведении устного экзамена экзаменуемому предоставляется не более чем 30 минут для подготовки и ответа. На вопросы билета обучающийся отвечает публично.

При проведении устного государственного экзамена в аудитории могут готовиться к ответу одновременно не более пяти экзаменуемых, каждый из которых располагается за отдельным столом.

Обучающимся выдаются проштампованные чистые листы, на которых необходимо изложить ответы по вопросам билета. Каждый лист подписывается экзаменуемым разборчиво с указанием фамилии, имени, отчества, личной росписи и по окончании ответа сдается секретарю.

Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний обучающихся по рассматриваемым темам.

Продолжительность устного ответа на вопросы билета не должна превышать 20 минут. (При проведении государственного экзамена в иных формах продолжительность выполнения заданий устанавливается отдельно).

Ответ экзаменуемого оценивается в большей степени по основным вопросам билета. Каждый член ГЭК отдельно оценивает знания обучающегося. Оценка выставляется в соответствии с критериями (раздел 13 настоящей Программы) по принятой пятибалльной системе. Решение об итоговой оценке принимается по окончании государственного экзамена на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или, в случае его отсутствия, заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Результаты устных государственных экзаменов объявляются председателем государственной экзаменационной комиссии после заседания ГЭК в день их сдачи.

При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают тестовые задания, а также практические задания (ситуационные задачи), которые должны быть выполнены письменно. При подготовке к ответу обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарём ГЭК листах бумаги со штампом.

Оценка выставляется в соответствии с критериями по принятой балльно-рейтинговой системе.

Результаты письменных государственных экзаменов объявляются председателем государственной экзаменационной комиссии после проверки работ или на следующий рабочий день после дня его проведения.

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (согласно разделу 7 Порядка организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Донецкая академия управления и государственной службы» (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения

продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

11. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Проектирование туристско-рекреационных объектов как фактор повышения аттрактивности региона
2. Разработка стратегии развития спортивного / экстремального/рекреационного / экологического / промышленного / гастрономического / познавательного / культурно-познавательного / др. вида туризма.
3. Оптимизация использования туристских ресурсов в развитии внутрирегионального туризма.
4. Повышение эффективности использования рекреационного потенциала для развития туризма на основе внедрения информационных технологий.
5. Перспективы развития экологического туризма в регионе.
6. Направления развития рекреационной деятельности на охраняемой природной территории.
7. Внутренний туризм в регионе и основные направления его развития.
8. Совершенствование экскурсионной деятельности на основе инноваций.
9. Разработка стратегии развития культурно-познавательного туризма.
10. Совершенствование экскурсионной деятельности на основе инноваций.
11. Маркетинговые исследования как фактор повышения эффективности туристского предложения в регионе.
12. Совершенствование туристского обслуживания и повышение эффективности продаж.
13. Совершенствование корпоративной культуры гостиничного предприятия.
14. Разработка рекламной кампании по продвижению внутрирегионального турпродукта.
15. Разработка концепции создания регионального туроператора.
16. Совершенствование системы страховой защиты и безопасности в туризме.
17. Формирование механизма государственно-частного партнерства как инструмента формирования туристской инфраструктуры в регионе.
18. Совершенствование механизма развития социального туризма.
19. Развитие туризма на основе создания особой экономической зоны.
20. Организация системы питания в туристских комплексах и пути ее совершенствования.
21. Выездной туризм и направления его развития.
22. Формирование бизнес-плана туристского предприятия.

23. Разработка предложений по разработке стратегии развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

24. Повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия.

25. Обеспечение безопасности в организации туристических путешествий.

26. Внутренний туризм в регионе и основные направления его развития.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Требования к содержанию, форме, структуре, объему, подготовке и защите, а также хранению выпускных квалификационных работ, выполняемых выпускниками ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» представлены в полном объеме в локальных нормативных актах:

положение о подготовке и защите дипломных работ, обучающихся по образовательным программам бакалавриата в Академии,

положение о подготовке и защите магистерских диссертаций, обучающихся в Академии.

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Критерии оценивания качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы представлены в локальных нормативных актах:

положение о подготовке и защите дипломных работ, обучающихся по образовательным программам бакалавриата в Академии.

14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен, а также литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии, рабочего места для обучающихся, и, в случае необходимости, компьютерной техники с необходимым программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана, щитов для размещения наглядного материала.

Приложение 1

***Образец заявления обучающегося на закрепление темы дипломной
работы / магистерской диссертации***

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

**«Донецкая академия управления и государственной службы»
(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)**

Кафедра _____

Заведующему кафедрой _____
(наименование кафедры)

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

обучающегося(йся) по направлению подготовки

код, наименование направления подготовки,
профиль

по _____ форме группы _____
очной / очно-заочной / заочной

фамилия, имя, отчество, обучающегося в
родительском
надежде

Заявление

Прошу утвердить тему дипломной работы / магистерской диссертации:

(название темы без сокращений)

Дата «___» _____ 20___ г. Подпись обучающегося _____

СОГЛАСОВАНО

Научный руководитель дипломной работы / магистерской диссертации:

(ФИО ученая степень, ученое звание)

Подпись научного руководителя _____

(подпись) (ФИО)

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

Ректор ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»

от «___» _____ 20__ г.

_____ Ф.И.О.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

об утверждении председателей государственных итоговых аттестаций по установлению соответствия уровня профессиональной подготовки студентов к требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и основной профессиональной образовательной программы, присвоению им квалификации по образовательным программам бакалавриата, магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «**Донецкая академия управления и государственной службы**» (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

п/п	Фамилия, имя, отчество	Наименование учреждения (организации), должность	Ученая степень, ученое звание	Наименование образовательной организации высшего профессионального образования, которое закончил, год окончания	Присвоенная квалификация и специальность по диплому	Срок работы по специальности	Срок работы в ГИА
1	2	3	4	5	6	7	8
Код и название направления подготовки (профиля)							

Принято на заседании Ученого совета ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»

протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Начальник учебного отдела

(Подпись)

Ф.И.О.

Проректор

(Подпись)

Ф.И.О.

Ректор

(Подпись)

Ф.И.О.

М.П.

Фамилия, имя, отчество

Дата рождения

Предыдущий документ об образовании

Диплом о среднем профессиональном образовании

Вступительные испытания

по конкурсу

Поступил (а)

в _____ г.

Завершил (а) обучение

в _____ г.

Форма обучения:

Направление:

Профиль

Курсовые работы:

Практика:

Продолжение см. на обороте
Документ содержит листов



Федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«Донецкая академия
управления и государственной
службы»
(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)**

**АКАДЕМИЧЕСКАЯ
СПРАВКА**

(регистрационный номер)

(дата выдачи)

Ректор

Секретарь

М.П.

За время обучения сдал(а) зачеты, промежуточные и итоговые экзамены по следующим дисциплинам:

Название дисциплины	Общее количество часов	Итоговая оценка
1 семестр		
2 семестр		
3 семестр		
4 семестр		
5 семестр		
6 семестр		
7 семестр		
8 семестр		
	Страница 2	Лист №2
Приказ об отчислении № ____ от ____ г. Отчислен(а) за невыполнение учебного плана. Декан факультета		

Ректору ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»

от студента(ки) группы _____

обучающегося(йся) по направлению подготовки

код, наименование направления подготовки

профиль _____

по _____ форме

очной / очно-заочной / заочной

№ договора _____

Место проживания _____

Тел: _____

Email: _____

*фамилия, имя, отчество, обучающегося в
родительном падеже*

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить пройти государственную итоговую аттестацию (далее - ГИА) с применением электронного обучения (ЭО), дистанционных образовательных технологий (ДОТ) в связи с _____

1. Я оповещен(а) о необходимости предъявления паспорта для идентификации личности во время ГИА.

подпись

дата

2. Я подтверждаю, что обеспечен(а) всем необходимым для этого оборудованием, а именно:

- персональным компьютером (далее - ПК);
- гарнитурой (наушниками с микрофоном);
- веб-камерой;
- программным обеспечением для трансляции видеоконференций.

подпись

дата

3. Я подтверждаю, что ПК, посредством которого я предполагаю проходить ГИА:

- подключен к сети Интернет со скоростью не менее 2 Мбит/с;
- на ПК установлены и настроены веб-камера, гарнитура (все устройства и конфигурация ПК совместимы и соответствуют системным требованиям программного обеспечения для ВКС);
- на ПК установлен специальное программное обеспечение для системы организации ВКС согласно инструкции пользователя системы ВКС.

подпись

дата

4. Я подтверждаю, что предупрежден(а) о том, что в случае невозможности установить интернет-соединение в течение 15 минут в день и время, установленные расписанием ГИА, эти мероприятия будут перенесены на другой день, предусмотренный расписанием ГИА.

подпись

дата

5. Я ознакомлен(а) с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации, Программой ГИА, Положением о проведении государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий и согласен(на), что случае невыполнения мной условий этого Положения буду отчислен как не прошедший(ая) государственную итоговую аттестацию.

подпись

дата

Акт
об отключении средств видеонаблюдения или отсутствия
видеозаписи государственной итоговой аттестации

_____ (код и наименование)
в аудитории _____ в _____ часов _____ минут во время
проведения государственного экзамена по _____ произошла
остановка видеозаписи по причине:

Сообщение Оператору было передано в ____ часов ____ минут.
Для возобновления видеозаписи были предприняты следующие действия:

- 1 _____
 - 2 _____
- _____

Видеозапись _____ в _____ часов минут _____
(возобновлена/не возобновлена)

Председатель комиссии _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Члены комиссии:

_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)

Технический специалист _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Форма заявления на апелляцию

Председателю апелляционной комиссии

(ФИО)

от студента(ки) группы _____

обучающегося(йся) по направлению подготовки

код, наименование направления подготовки

профиль

по _____ форме
очной / очно-заочной / заочной

№ договора _____

Место проживания _____

Тел: _____

Email: _____

фамилия, имя, отчество, обучающегося в родительном
падеже

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу рассмотреть мою апелляцию о нарушении установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами аттестационного испытания.

Содержание претензии:

(личная подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Апелляцию принял:

Должность _____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Форма протокола заседания апелляционной комиссии по государственной итоговой аттестации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Донецкая академия управления и государственной службы» (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

ПРОТОКОЛ № _____

заседания апелляционной комиссии по государственной итоговой аттестации

_____ (код и наименование направления подготовки / специальности)

от « ____ » _____ 20 ____ г. с _____ час. _____ мин. до _____ час. _____ мин.

Присутствовали:

Председатель комиссии _____

(Ф.И.О., должность, место работы полностью, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии))

Члены комиссии: _____

(Ф.И.О., должность, место работы полностью, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии))

(Ф.И.О., должность, место работы полностью, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии))

(Ф.И.О., должность, место работы полностью, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии))

В апелляционную комиссию представлены следующие материалы:

1. _____
2. _____
3. _____

Решение комиссии: _____

Особые мнения членов комиссии: _____

Председатель комиссии

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Члены комиссии:

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Секретарь комиссии

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

С решением апелляционной комиссии ознакомлен

Обучающийся _____ (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

Факультет менеджмента

Кафедра туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2025

Фонд оценочных средств по государственной итоговой аттестации образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») очной формы обучения

Разработчик: _____ д-р экон.наук, доцент Овчаренко Л.А.
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Заведующий кафедрой _____

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры _____ *менеджмента непроизводственной сферы*

Протокол заседания кафедры
от 02.04.2025 года № 9

(подпись)

Л.А. Овчаренко
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГИА

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

1.1. Структура Государственного экзамена

Государственный экзамен (итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки) включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») проводится в *письменной* форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Внешняя среда бизнеса;
2. Общий менеджмент.

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

3. Организация гостиничной деятельности;
4. Туризмоведение на английском языке;
5. Туроперейтинг.

Билет для сдачи Государственного экзамена по проверке освоения обучающимися универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным дисциплинам и одного практического/ситуационного задания.

Перечень тестовых заданий и типовых практических/ситуационных заданий (задач), критерии и показатели оценивания представлены ниже.

1.2. Содержание Государственного экзамена

Внешняя среда бизнеса

Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы исследования внешней среды бизнеса.

Тема 1.1. Понятие внешней среды бизнеса, ее особенности в туриндустрии.

Тема 1.2. Элементы внешней среды бизнеса и их значение.

Тема 1.3. Информационные основы анализа внешней среды бизнеса.

Тема 1.4. Анализ внешней среды организации как элемент процесса стратегического планирования.

Раздел 2. Методы анализа внешней среды бизнеса

Тема 2.1. SWOT-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.2. Метод 5x5 М. Мескона.

Тема 2.3. Метод "Пять сил" Портера.

Тема 2.4. PESTEL-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.5. Форсайт-технологии и "черные лебеди".

Рекомендованная литература

а) основная

Л. В. Кулешова, М.Е. Смелянская Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профили «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Организационно-правовое регулирование международного бизнеса») всех форм обучения (199с.) Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Клочко, О. А. Глобальная среда бизнеса: Учебник (438 с.) Москва: ИНФРА-М, 2022.

Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем: : учебное пособие для вузов (128 с.) Москва: Издательство Юрайт, 2021

Куприянов Ю.В. Бизнес-системы. Основы теории управления: Москва: Издательство Юрайт (217 с.), 2021.

Лунев, В. Л Управление жизненным циклом организации (предприятия). Внешняя среда и жизнедеятельность организации (предприятия): курс лекций (224 с.)

б) дополнительная

Друкер П.Ф Эффективный руководитель [пер. с англ.]: учебное пособие (240 с.). М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021

Хэмел Г. Гуманократия. Как сделать компанию такой же гибкой, смелой и креативной, как люди внутри нее [пер. с англ.] (336) М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021.

Кириенко О.Э. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной формы обучения : методические рекомендации (25 с.) ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024.

Методические разработки

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения / Министерство образования и науки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы :методические рекомендации (27 с) ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2023.

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения / Министерство образования и науки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы; сост.Н. В. Стасюк. – Донецк: ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 85 с.: конспект лекций (85 с.) ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», .2022.

Общий менеджмент

Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-теоретические основы и организационные методы менеджмента.

Тема 1.1. Сущность менеджмента и особенности профессиональной деятельности менеджера.

Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации: составляющие и управление.

Тема 1.3. Организация, координация и коммуникации в менеджменте.

Тема 1.4. Организационные инструменты в менеджмент.

Тема 1.5. Организационные изменения.

Тема 1.6. Целеполагание, стратегии и планирование в системе менеджмента.

Раздел 2. Методы принятия управленческих решений в менеджменте, лидерство и командная работа.

Тема 2.1. Управленческие решения.

Тема 2.2. Мотивация в менеджменте.

Тема 2.3. Лидерство, влияние и власть в организации.

Тема 2.4. Командная работа в организации.

Тема 2.5. Управление конфликтами в организации.

Тема 2.6. Контроль в менеджменте.

Рекомендованная литература

а) основная

Коваленко Б.Б. Основы менеджмента: Учебник (504 с.) СПб.: Издательство университета при МПА ЕврАзЭС, 2022.

С.С. Цукарев, А.В. Общий менеджмент: Учебное пособие для студентов бакалавриата (528 с.) Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2020.

Е. С. Ловкова Основы менеджмента: Учебное пособие (173 с.) Владимир: Изд-во ВлГУ, 2020.

Ружанская, Л. С., Якимова, Е. А., Зубакина, Д.А. Стратегический менеджмент: учебное пособие – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. –

112с.

Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов. – Москва: Дашков и К, 2020. - 468с.

Соклакова, И.В. Стратегический менеджмент: российский и зарубежный опыт: монография. – Москва: Дашкова и К, 2021. – 246с.

б) дополнительная литература

Д. В. Вакорин, Л. М. Ужахова, А С.Латышев Общий и функциональный менеджмент: Учебно-практическое пособие (264 с.).

В.В. Ананишнев Общий менеджмент: Учебное наглядное пособие (82 с.) Москва: ООО «Москластер», 2020.

Л. С. Ружанская Общий менеджмент: Учебное пособие (116 с.) Екатеринбург : Изд-во: Урал. ун-та, 2017.

Гришина, С.А. Стратегический менеджмент: проектный подход: учебное пособие. – Тула : Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, 2020. – 184с.

В.И. Сурат [и др.]. Стратегический анализ деятельности организации: учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2021. – 242с.

Данилкина, Ю. В. Стратегический менеджмент: учебно-методическое пособие. - Москва : РТУ МИРЭА, 2021. - 82 с.

в) методические разработки

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (1) ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент: методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Раздел 1. Специфика гостиничного дела.

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства.

Тема 1.2. Классификация средств размещения.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система.

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг.

Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма.

Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг.

Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия.

Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе.

Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей.

Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов.

Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц.

Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.
Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.
Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов.
Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы.
Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование.
Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц.

Рекомендованная литература

а) основная

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие (432) Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025.
Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие (136) Москва : ИНФРА-М, 2021.
Васильева Е.О., Чередниченко Ю.П, Львова Е.М., Губченко О.С., Клейн Е.Д. Технология и организация гостиничной деятельности: учебное пособие (95) СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020.

б) дополнительная

А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.) ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020.
Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: Учебное пособие (274) Минск : РИПО, 2020.
Н.С. Морозова, М.М. Морозов Гостиничное дело: словарь (247) Москва: ИНФРА-М, 2023.

Туризмоведение на английском языке

Содержание дисциплины

Раздел 1. ИСТОРИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА

Тема 1.1. Введение основных понятий туризмоведения
Тема 1.2. Развитие и рост туризма в древности и средневековье
Тема 1.3. Развитие наземного транспорта в семнадцатом - начале девятнадцатого веков

Раздел 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ, БЛАГОПРИЯТСТВУЮЩИЕ РАСПРОСТРАНЕНИЮ ПУТЕШЕСТВИЙ

Тема 2.1. Развитие бальнеологических и морских курортов
Тема 2.2. Влияние изобретения парового двигателя на развитие путешествий
Тема 2. 3. Эра популяризации массового туризма

Раздел 3. СПРОС НА ТУРИЗМ И ВЛИЯНИЕ ТУРИЗМА НА ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

Тема 3. 1. Мотивация туристов
Тема 3. 2. Процесс потребления и реализации турпродукта
Тема 3. 3. Экономическое влияние туризма на развитие территорий
Раздел 4. СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ ВЛИЯНИЕ ТУРИЗМА НА РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

Тема 4.1. Законодательство и инструкции, защищающие туристические дестинации

Тема 4. 2. Факторы негативного влияния туризма на социум

Тема 4.3. Влияние туризма на окружающую среду

Раздел 5. ТУРИСТСКИЕ ДЕСТИНАЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Тема 5.1. Продвижение туристского продукта: дистрибьюторские сети в туризме

Тема 5.2. Виды и специфика туристских дестинаций

Тема 5.3. Факторы привлекательности туристских дестинаций

Раздел 6. ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРНОГО, ГАСТРОНОМИЧЕСКОГО, ШОППИНГ И СПОРТИВНОГО ТУРИЗМА

Тема 6.1. Культурный туризм

Тема 6.2. Шоппинг и гастрономический туризм

Тема 6.3. Спортивный и экстремальный туризм

Рекомендованная литература

а) основная

Туризмовеждение на английском языке. Часть .1 Учебное пособие. Дубровская, Н.И / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022, электронное <https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

Туризмовеждение на английском языке. Часть 2 Учебное пособие Дубровская Н. И. ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022, электронное <https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

б) дополнительная

Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service sector, tourism, and hospitality учебное пособие Агабекян, И. П. Ростов-на-Дону : Феникс 2013 печатное издание 1 377 с. английский язык; сфера обслуживания; учебное пособие; туризм; гостеприимство

в) методическая

Основы туризма и гостиничной деятельности учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" 2020 электронное издание 1 191 с. А. С. Гусак туризм; гостиничная деятельность; кафедра туризма; бакалавриат; учебно-методическое пособие

Туроперейтинг

Содержание дисциплины

Раздел 1. Особенности создания и функционирования турагентств

Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия.

Тема 1.2. Технология открытия турагентства.

Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства.

Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства.

Раздел 2. Технологические аспекты деятельности турагентства.

Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства.

Тема 2.2. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе.

Рекомендованная литература

а) основная

Шаркова А.В., Харитонов Т.В. Бизнес-планирование в туризме: Учебник (308) Дашков и К, 2023.

Б) дополнительная

Деева, Е.М. Курушин, Д.А. Маркетинг услуг: учебное пособие (218 с.) Ульяновск : УлГТУ, 2015

Афанасьев О.Е., Юдина Е.В. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве - 2021: Материалы конференции (424) Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021.

Лунина В.Ю., Малиненко В.Е., Ардашева В.Н. Маркетинг услуг: учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») очной / заочной форм обучения (125 с.) ГОУ ВПО "ДОГАУИГС", 2020.

Овчаренко Л.А. Туроперейтинг: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направлений подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения и 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в туризме») очной / заочной форм обучения (30 с.) ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2017

1.3. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче Государственного экзамена

Наименование дисциплины (модуля)	Код компетенции и (или) код индикатора компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения ОПОП ВО
<i>Туроперейтинг</i>	<i>ПКс-3.6</i>	<i>Способствует повышению эффективности деятельности туристских предприятий, в том числе на основе учета специфики и взаимодействия с потребителями туруслуг</i>	<i>Знать</i> - принципы повышения эффективности деятельности туристских предприятий, в том числе на основе учета специфики и взаимодействия с потребителями туруслуг
			<i>Уметь:</i> - способствовать повышению эффективности деятельности туристских предприятий, в том числе на основе учета специфики и взаимодействия с потребителями туруслуг
			<i>Владеть:</i> - навыками повышения эффективности деятельности туристских предприятий, в том числе на основе учета специфики и взаимодействия с потребителями туруслуг
<i>Туризмоведение на английском языке</i>	<i>ПКс-2.3</i> <i>УК ОС-4.2</i>	<i>Применяет профессиональные знания в сфере туризма и гостиничного бизнеса на английском языке (в устной и письменной формах) Осуществляет деловую коммуникацию на иностранном языке в устной и письменной формах</i>	<i>Знать:</i> принципы применения профессиональных знаний в сфере туризма и гостиничного бизнеса на английском языке (в устной и письменной формах;
			- принципы осуществления деловой коммуникации на иностранном языке в устной и письменной формах <i>Уметь:</i> - применять профессиональные знания в сфере туризма и гостиничного бизнеса на английском языке (в устной и

			письменной формах); - осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в устной и письменной формах
			Владеть: - навыками применения профессиональных знаний в сфере туризма и гостиничного бизнеса на английском языке (в устной и письменной формах); - навыками осуществления деловой коммуникации на иностранном языке в устной и письменной формах
Организация гостиничной деятельности	<i>ПКс-2.4</i>	Управляет деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе осуществляет оценку материально-технической базы и формирует программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений	Знать: - особенности управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы и формирования программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений
			Уметь - Формировать механизм управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе осуществлять оценку материально-технической базы и формировать программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений

			Владеть: - Навыками управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе осуществлять оценку материально-технической базы и формировать программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений
Внешняя среда бизнеса	<i>ПКо ОС-2.1</i>	Анализирует условия и факторы, возникающие во внешней среде и оказывающие воздействие на функционирование и конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса	Знать: современные методы анализа информации о внешней среде, условия и факторы, возникающие во внешней среде, которые воздействуют на туристическое предприятие
			Уметь: анализировать условия и факторы, возникающие во внешней среде, выбирать соответствующий инструментарий обработки и анализа данных
			Владеть: навыками анализа условий и факторов, возникающих во внешней среде и оказывающих воздействие на функционирование и конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса
Общий менеджмент	<i>ОПК ОС-1.1</i>	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний экономической и управленческой теории	Знать: принципы развития и закономерности функционирования организации ее основные бизнес- процессы, а также роли, функции и задачи менеджера, виды управленческих решений и методы их принятия

			<i>Уметь:</i> определять цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных задач, проводить анализ внешней и внутренней среды организации и на его основе разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития организации
			<i>Владеть:</i> методами реализации основных управленческих функций, современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, иметь опыт применения современных методов менеджмента для решения профессиональных задач

1.4. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене

Перечень вопросов, типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

Типовые ситуационные задания, выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1	Вы являетесь заместителем директора туристической компании, который отвечает за внешние связи компании. Одним из важнейших элементов управления в туристическом бизнесе является анализ внешней среды и мониторинг рынка. И угрозы, которые подстерегают предприятие, и возможности, которые предоставляются, – все это присутствует именно в деловой среде, частью которой является туристический бизнес. Проведённый анализ показателей внешней среды туристического предприятия показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на предлагаемые предприятием новые, инновационные турпродукты и поддерживает спрос на низкокачественные, устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры туры, тем самым препятствуя, развитию в регионе высокотехнологичного сектора и сферы услуг. Вопросы. 1. Как вы думаете, какие меры следует предпринять, способствующие успешной реализации турпродуктов в регионе? 2. Конкретизируйте, для чего проводится анализ внешней среды турпредприятия. 3. Какие на ваш взгляд факторы внешней среды необходимо анализировать для принятия эффективных стратегических решений?
2	Вы работаете менеджером в туристическом предприятии. Анализ внешней среды организации – один из этапов процесса стратегического планирования. Он предполагает исследование двух компонентов внешней среды: макросреды и непосредственного окружения предприятия. Вам поручено разработать инновационный подход к управлению туристическим предприятием, который используется для поддержания и улучшения показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики. Вопросы. 1. Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью туристического предприятия в условиях экономического кризиса? 2. Продумайте основные вопросы, на которые нужно ответить для построения стратегии предприятия 3. Какими умениями, на ваш взгляд, должен обладать менеджер для осуществления стратегического планирования?
<i>Общий менеджмент</i>	
1	Вы работаете заместителем директора в туристическом предприятии ООО «Орион», где запущен проект по модернизации программного обеспечения. Вас назначили ответственным за его реализацию. Вопросы. 1. Существует ли необходимость в формировании команды проекта? (Ответ обосновать). 2. Какие меры вам необходимо принять для создания эффективной команды?

	3 Какие из навыков, на ваш взгляд, необходимо иметь для работы в команде прежде всего?
2	Вы директор туристического агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Вопросы. 1. Какой стиль управления по вашему мнению будет наиболее эффективным в данной ситуации? 2. Составьте рекомендации для развития персонала туристического агентства. 3. Подойдет ли в данной ситуации демократический стиль лидерства? Охарактеризуйте его особенности.

Организация гостиничной деятельности

1	Ситуационное задание 1. В соответствии с планом развития туристского комплекса запланировано в течение 6 месяцев сезонного периода (апрель – сентябрь) 15% чистой прибыли (ежемесячно) размещать на депозитных счетах банка под 12% годовых. Информация о суммах прибыли, полученной туристским комплексом по месяцам, представлена в табл. <table><tr><td>Сумма полученной прибыли, тыс. руб</td><td>апрель</td><td>май</td><td>июнь</td><td>июль</td><td>август</td><td>сентябрь</td></tr><tr><td></td><td>140</td><td>148</td><td>154</td><td>160</td><td>162</td><td>155</td></tr></table> Рассчитайте доход, полученный предприятием к концу сезонного периода, если в сентябре депозитная ставка выросла до 15% годовых.	Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь		140	148	154	160	162	155
Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь									
	140	148	154	160	162	155									
2	Ваша гостиница имеет 100 номеров. В среднем заполняемость составляет 70%. Стоимость обслуживания одного номера в день составляет 500 руб. Вы планируете провести акцию, чтобы увеличить заполняемость до 85%. Задание: 1) Рассчитайте текущую выручку от размещения при заполняемости 70%. 2) Рассчитайте выручку от размещения при увеличении заполняемости до 85%. Укажите какое влияние это увеличение окажет на общую финансовую стабильность гостиницы. 3) Определите, какой дополнительный доход вы получите от проведения акции, увеличившей заполняемость с 70% до 85%. Как вы можете использовать эти дополнительные средства для улучшения услуг гостиницы?														
2	Вы - менеджер в гостиничном комплексе, вам необходимо эффективно управлять ресурсами гостиничного комплекса. В следующем месяце вас ожидает увеличение числа гостей на 20%. Задание: 1) Опишите, как вы будете планировать увеличение штата персонала. Укажите, какие факторы вы учтете при найме временного персонала, и как будете обучать новых сотрудников. 2) Рассмотрите, как вы будете оптимизировать работу службы уборки. Опишите конкретные шаги, которые вы предпримете для повышения эффективности уборки номеров в условиях увеличенной загрузки. 3) Опишите как вы будете контролировать качество обслуживания в условиях повышенной нагрузки. Опишите систему обратной связи, которую вы предложите, и как будете использовать полученные данные.														

Туризмовеждение на английском языке

1	4) Read the text on the stages of marketing and translate it into Russian.
---	--

5) Explain why travel agencies must promote their products and services.
 6) As a tour operator, explain how would you use marketing to promote your tourist product.
 The marketing process in tourism involves the following stages:
 The identification of the customer's needs involves market research that tells the companies about the customer's ages, their income level, interests and needs.
 Using market research tourism managers can create a product that is better than that of their competitors.
 It is important that the travel agencies' clients are aware of the tourist products that exists so travel agencies must promote their products and services.
 After the product is sold it is necessary to obtain and evaluate the feedback to know if the clients are happy with it and improve the product if necessary.

2 Read the text. Answer the questions:
 2) Enumerate four basic components of the package tour.
 2) Explain the main activities of tour operators.
 3) As a tour operator what would you do to maximize profit Explain r operators make profit.
 Package tour includes: transportation to and from destination, transfer between the airport and the hotel; accommodation; catering and other services.
 Tour operators buy in advance and in bulk from: the airlines, hoteliers and other suppliers. Because they buy hundreds of seats and rooms, they pay much lower price for them. They convert this bulk into individual packages Then they sell the packages to the consumer at the market price which is much higher and, in this way, receive profit.

Туроперейтинг

1 Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y. Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации:
 Сроки тура: 18 августа – 27 августа
 Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет.
Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей.
 Полупансион (только для бабушки и ребенка).
Расходы, связанные с формированием тура:
 Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней);
 Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR);
 Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей;
 Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно);
 Страховка – 2 EUR в день;
 Виза – 20 EUR;
 Комиссия турагентства – 10 %.
 При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.
 Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).

Таблица 1

Стоимость услуг размещения
PRICE LIST in EUR

Date	01.01.- 30.0□ □	01.05.-12.0□. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Rooms & Suites - Official cate□ory 4*	17.10.- 31.□2.			
Double room	110,00	130,00	188,00	240,00

standard				
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date Suite name	01.01.- 30.04. 17.10.- 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.

	Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h. Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates. The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.
2	Ваша туристическая компания планирует запустить новый тур в экзотическую страну. Для этого необходимо понять предпочтения целевой аудитории. Задание: 1) Вы планируете провести опрос среди потенциальных клиентов, чтобы выяснить их предпочтения по типу отдыха (пляжный, культурный, активный и т.д.). Опишите, какие вопросы вы включите в опрос и почему. 2) Предложите три различных тура, которые могут соответствовать выявленным в процессе опроса предпочтениям. Опишите, как вы будете продвигать эти туры среди целевой аудитории. 3) Поясните как вы будете собирать и анализировать отзывы клиентов после реализации туров и какие методы вы будете использовать для улучшения качества обслуживания на основе полученных данных.

Типовые тестовые задания, выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1.	Факторы внешней среды организации разделяют на ... группы: а) 2 б) 3 в) 4 г) не разделяются.
2.	Внешняя среда характеризуется: а) занятостью б) определенностью в) неопределенностью г) стабильностью
3.	В соответствии с природой внешней среды организации можно выделить следующие типы внешней среды: а) изменяющаяся среда – характерна динамикой и высокой степенью изменений в законах, инфляции, технологиях, инновациях, конкурентной деятельности, что создает большие трудности для управления организацией б) враждебное окружение – такая среда создается, в основном, за счет жесткой и интенсивной конкуренцией, что в наибольшей степени характерно для насыщенных рынков, где разворачивается борьба за покупателей, сегменты рынка, условия поставок, сбыта и т.д. в) разнообразное окружение – такая ситуация характерна, преимущественно для предприятий международного уровня г) технически сложная внешняя среда – управленческая деятельность в таких условиях ориентировано на интенсификацию инновационной деятельности и экстенсивное расширение инноваций.
4.	Политические факторы а) степень государственного регулирования экономики, политическая стабильность и привлекательность власти, отношения с региональными властными структурами, законодательная база, антимонопольное регулирование и др. б) экономический рост/спад, уровень налогообложения, ставка рефинансирования, доступность кредитов, стабильность денежной единицы, таможенное регулирование, инвестиционная привлекательность и др. в) демографическая ситуация, культурные нормы, стиль жизни, прогноз занятости, уровень доходов населения и др. г) появление новых технологий, увеличение глубины переработки, внедрение новых материалов, снижение энергозатрат, модернизация производства и др.

5.	Анализ факторов внешней среды организации может осуществляться следующими способами: а) анализ материалов, опубликованных в периодической печати, книгах, других информационных изданиях б) анализ издающихся нормативных документов в) участие в профессиональных конференциях г) изучение мнения сотрудников организации; проведение собраний и обсуждений внутри организации
Общий менеджмент	
1.	а) внешние силы воздействия (элементы), их деятельность связана с деятельностью организации: потребители, конкуренты, поставщики и рынок труда; б) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и межгосударственного управления и регулирования социальных и экономических процессов; в) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и муниципального управления, общественные организации; г) технологические, социально-культурные, экономические, правовые, политические, экологические, международные факторы, воздействующие на поведение и деятельность организации.
2	Основными задачами процесса управления являются: а) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; б) обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; в) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; участие вышестоящих руководителей; равномерная загрузка исполнителей; г) участие вышестоящих руководителей.
3.	Какое действие оказывает индивидуум, который стремится изменить поведение другого индивидуума. При этом, средства, которыми один человек может влиять на другого, могут варьировать в широком диапазоне. а) мотивация; б) влияние; в) побуждение; г) руководство.

4.	Какой стиль руководства характеризуется высоким уровнем контроля и низким уровнем участия подчинённых в принятии решений? а) демократический; б) либеральный; в) авторитарный; г) партнерский
5.	Что означает термин «делегирование полномочий» в менеджменте? а) передача части своих обязанностей и ответственности другому сотруднику; б) отмена контроля за выполнением задач; в) увольнение сотрудников; г) проведение совещаний с подчинёнными.
Организация гостиничной деятельности	
1.	Первой гостиничной цепью средневековья можно считать: а) таверны; б) хоспитеумы; в) монастыри; г) караван-сарай
2.	Сколько номеров в отеле класса «Люкс»: а) менее 100; б) от 100 до 400; в) от 400 до 2000; г) более 2000
3.	С какой целью в период становления ресторанного бизнеса в ресторанах для гостей играла классическая музыка? а) чтобы тишина не угнетала; б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%; в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки; г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.
4.	В чем главное преимущество гостиничных цепей? а) все гостиницы принадлежат одному владельцу; б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране; в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру; г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.
5.	Где обычно располагаются курортные отели? а) в центре города; б) в черте города; в) за городом; г) на берегу моря.
Туризмоведение на английском языке	

1.	Most people's _____ of living has improved dramatically in the last 50 years which allows people to travel much more than in the previous decades. a) level; b) method; c) standard; d) pattern.
2.	What is included into a package holiday? a) insurance, transfer, transportation; b) accommodation, catering, transportation; c) b&b, entertainment, excursions; d) visa formalities, transportation, excursions.
3.	The tour operator pointed out that the package holiday _____ by him in advance and for that reason the buyers _____ the 15% discount off the price. a) are bought; are receiving; b) were bought; are receive; c) had been bought; could receive; d) has been bought; receive.
4.	The travel agency _____ in their advertising brochure that they _____ package holidays since 1928. a) stated; had been selling; b) stated; has been selling; c) states; are selling; d) states; had sold.
5.	The travel agents _____ the tour operator that they _____ to double the order if the price _____ by 15 per cent a) informed; were prepared; was reduced; b) informed; are prepared; is reduced; c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.
<i>Туроперейтинг</i>	
1.	Какое из утверждений неверно по мнению экспертов турбизнеса: а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства; б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме; в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора; г) все приведенные утверждения верны.
2	Эксперты турбизнеса не рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости: а) при продаже туров; б) при продаже авиа – и ж/д билетов; в) при продаже дополнительных услуг; г) во всех случаях.

3	В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств: а) февраль; б) апрель; в) октябрь; г) ноябрь.
4	Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства: а) потому что его применяет большинство туристических агентств; б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность; в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции; г) все варианты ответов верны.
5	Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг): а) специализация по стране или курорту; б) специализации по видам отдыха; в) промышленный шпионаж; г) авторские методики продажи туров.

Показатели, критерии и уровни оценивания результатов Государственного экзамена*

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<i>Высокий уровень 90-100 баллов («отлично»/ A)</i>	- знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа;	1. полно раскрыто содержание материала билета; 2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; 6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; 7. высокий уровень сформированности компетенций.	при правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
<i>Средний уровень 75-89 баллов («хорошо»/ B,C)</i>	- высокий уровень сформированности компетенций.	ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки: 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;	представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
		2. допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	результате допущенных численных ошибок в расчетах	небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)	- знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
Недостаточный уровень		1. не раскрыто основное содержание	выставляется при полностью	Ответы неверные или

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
0-59 баллов («неудовлетворительно»/ F, Fx)	- низкий уровень сформированности универсальных компетенций.	учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.	неправильном решении	отсутствуют

**Государственный экзамен оценивается из 100 возможных баллов за все виды работ обучающихся представленных в билете. Исходя из этого рекомендуется следующее разделение баллов: 50 баллов за теоретические задания и 50 баллов за расчетные/ситуационные задания.*

***Если теоретические задания представлены в виде тестовых заданий, то количество набранных баллов зависит от количества верных ответов.*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Факультет менеджмента

Кафедра туризма

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль «Менеджмент туризма и гостиничного
бизнеса»

Государственный экзамен

Экзаменационный билет № 1

1. Теоретическая часть. Тестовые задания.
2. Практическая часть. Задание № 1.

Утверждено на заседании кафедры - протокол № ____ от 20__ г.

Заведующий кафедрой

20__ -20__ учебный год

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Факультет менеджмента

Кафедра туризма

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль «Менеджмент туризма и гостиничного
бизнеса»

Государственный экзамен

Экзаменационный билет № 2

3. Теоретическая часть. Тестовые задания.
4. Практическая часть. Задание № 2.

Утверждено на заседании кафедры - протокол № ____ от 20__ г.

Заведующий кафедрой

20__ -20__ учебный год

2. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

2.1. Структура выпускной квалификационной работы

Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»).

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является завершающей формой государственной итоговой аттестации выпускника по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса»).

Целью подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра является систематизация и углубление теоретических и практических знаний, полученных в рамках учебного плана, закрепление навыков самостоятельной исследовательской работы.

Работа должна свидетельствовать о степени готовности выпускника к практической деятельности. Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») выполняется в соответствии с учебным планом и направлена на решение следующих задач:

исследование, анализ и решение профессиональной проблемы, основанные на комплексном освоении теоретического и статистического материала, практического опыта и научных методов исследования для решения конкретных задач по совершенствованию управления деятельностью органов государственного или муниципального управления, субъектов хозяйствования (предприятия, организации, учреждения) или решения социальных и/или правовых проблем.

2.2. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при выполнении и защите ВКР

Наименование оцениваемого вида деятельности	Код и содержание контролируемых компетенции
Разработка плана выполнения ВКР	Демонстрирует навыки критического анализа информации и системного подхода для решения теоретических и практических задач в рамках выполнения ВКР, в том числе за счет обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции (УК-ОС-1.5)

<i>Проведение обзора источников и литературы</i>	Демонстрирует навыки сбора и анализа данных, в том числе из открытых источников, необходимых для решения поставленных исследовательских задач, в рамках написания ВКР (ОПК ОС-2.3)
<i>Обоснование актуальности темы</i>	Демонстрирует базовые экономические знания, необходимые для принятия экономически обоснованных решений в сфере профессиональной деятельности в рамках написания ВКР (УК ОС-9.6) Демонстрирует способность к саморазвитию и самосовершенствованию в профессиональном контексте в рамках выполнения ВКР (УК ОС-6.2) Демонстрирует нетерпимое отношение к коррупционному поведению при написании ВКР (УК ОС-10.2) Демонстрирует знания о противодействии экстремизму и террористической деятельности, в том числе в сфере профессиональной деятельности, в рамках написания ВКР (УК ОС-11.2)
<i>Качество решения поставленных задач</i>	Демонстрирует умения находить организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости и оценивать их последствия в рамках написания ВКР (ОПК ОС-3.2) Демонстрирует профессиональный подход к обоснованию эффективного взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в рамках тематики ВКР (ПКс-3.13) Демонстрирует навыки контроля и оценки эффективности деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства в рамках выполнения ВКР (ПКс-4.4)
<i>Освоение инструментария и методологии</i>	Демонстрирует знание этических норм в условиях межкультурного разнообразия в сфере профессиональной деятельности при выполнении ВКР (УК ОС-5.5) Демонстрирует навыки применения современных методик маркетинга в рамках научно-исследовательской работы при выполнении ВКР (ПКО ОС-1.2) Демонстрирует знание современных методов управления человеческими ресурсами в процессе выполнения научно-исследовательской работы в рамках тематики ВКР (ПКО ОС-3.2) Демонстрирует навыки применения основных методов финансового менеджмента в процессе выполнения научно-исследовательской работы в рамках тематики ВКР (ПКО ОС-4.3)

<i>Выполнение практической части</i>	Демонстрирует навыки разработки проектов в сфере профессиональной деятельности на основе оценки ресурсов и ограничений в рамках выполнения ВКР (УК ОС-2.4) Демонстрирует навыки работы в команде в сфере профессиональной деятельности в рамках выполнения ВКР (УК ОС-3.2) Демонстрирует навыки поддержания физического здоровья, достаточного в образовательной и профессиональной деятельности в рамках выполнения ВКР (УК ОС-7.3) Демонстрирует знания о безопасных условиях жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, в рамках выполнения ВКР (УК ОС-8.3) Демонстрирует навыки разработки бизнес-проектов в сфере туризма и гостеприимства в процессе выполнения научно-исследовательской работы в рамках тематики ВКР (ПКс-5.4) Демонстрирует навыки оценивания конкурентных преимуществ предприятий сферы туризма и гостеприимства при разработке и реализации стратегий развития в процессе выполнения научно-исследовательской работы в рамках тематики ВКР (ПКо ОС-5.2)
<i>Использование компьютерных технологий, современного ПО</i>	Демонстрирует навыки использования современных информационно-коммуникационных технологий и программных средства при решении исследовательских профессиональных задач в рамках написания ВКР (ОПК ОС-5.3) Демонстрирует навыки безопасного использования информационно-коммуникативных технологий в процессе осуществления информационного и цифрового взаимодействия в рамках выполнения и защиты ВКР (ОПК ОС-6.2)
<i>Защита основных положений, выносимых на защиту</i>	Демонстрирует знания последних прорывных направлений в менеджменте и связанных с ними революционных открытий, технологий и продуктов в рамках написания ВКР (ОПК ОС-4.2) Демонстрирует навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке при написании ВКР (УК ОС-4.6)

2.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		Баллы	ECTS	Государственная
научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов тем исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов.	дипломная работа выполнена на актуальную тему, в ней приведен анализ исследуемой проблемы; предоставлены результаты собственных исследований; отражены научнообоснованные результаты исследования. Работа выполнена с использованием компьютерных технологий, компьютерных программ или собственных программных продуктов	90-100	A	Отлично
научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов тем исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов.	дипломная работа и ее защита отвечает признакам оценки «хорошо». Выпускник в процессе защиты проявляет широкий профессиональный кругозор, умение логично мыслить. В ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.	75-89	B/C	Хорошо
научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов тем исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов.	дипломная работа и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы подготовлено на достаточном уровне.	60-74	E/D	Удовлетворительно
научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов тем исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации использование специальной научной литературы, нормативных актов.	дипломная работа и ее защита не отвечают предъявляемым требованиям. Выпускник не знает большей части фактического материала, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между явлениями и процессами, заучив материал без его осознания.	0-59	F/Fx	Неудовлетворительно

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

Тематика выпускных квалификационных работ обсуждается на заседании выпускающей кафедры и утверждается заведующим кафедрой.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

27. Проектирование туристско-рекреационных объектов как фактор повышения аттрактивности региона
28. Разработка стратегии развития спортивного/экстремального/рекреационного/экологического/промышленного/гастрономического/познавательного/культурно-познавательного/ др. вида туризма.
29. Оптимизация использования туристских ресурсов в развитии внутрирегионального туризма.
30. Повышение эффективности использования рекреационного потенциала для развития туризма на основе внедрения информационных технологий.
31. Перспективы развития экологического туризма в регионе.
32. Направления развития рекреационной деятельности на охраняемой природной территории.
33. Внутренний туризм в регионе и основные направления его развития.
34. Совершенствование экскурсионной деятельности на основе инноваций.
35. Разработка стратегии развития культурно-познавательного туризма.
36. Совершенствование экскурсионной деятельности на основе инноваций.
37. Маркетинговые исследования как фактор повышения эффективности туристского предложения в регионе.
38. Совершенствование туристского обслуживания и повышение эффективности продаж.
39. Совершенствование корпоративной культуры гостиничного предприятия.
40. Разработка рекламной кампании по продвижению внутрирегионального турпродукта.
41. Разработка концепции создания регионального туроператора.
42. Совершенствование системы страховой защиты и безопасности в туризме.
43. Формирование механизма государственно-частного партнерства как инструмента формирования туристской инфраструктуры в регионе.
44. Совершенствование механизма развития социального туризма.
45. Развитие туризма на основе создания особой экономической зоны.
46. Организация системы питания в туристских комплексах и пути ее совершенствования.
47. Выездной туризм и направления его развития.
48. Формирование бизнес-плана туристского предприятия.

49. Разработка предложений по разработке стратегии развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
50. Повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия.
51. Обеспечение безопасности в организации туристических путешествий.
52. Внутренний туризм в регионе и основные направления его развития.

2.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Оценивание выпускной квалификационной работы осуществляется в два этапа:

1. Предварительное оценивание ВКР – осуществляется руководителем ВКР обучающегося (отзыв), а также рецензентом – представителем базы практики или сторонней организации (рецензия с указанием рекомендуемой оценки)

2. Оценка выпускной квалификационной работы – итоговая оценка выставляется на основании результатов экспертной оценки членов ГЭК, а также защиты ВКР.

Оценочный лист результатов защиты выпускной квалификационной работы

Критерии оценки сформированности компетенций	Код компетенции	Баллы (максимум)
Предварительная оценка руководителя ВКР		
Соответствие оформления ВКР методическим рекомендациям и требованиям ГОС ВПО		30
Использование методологии, инструментария и компьютерной техники		70
Итого		100
Предварительная оценка рецензента ВКР		
Практическая значимость результатов ВКР для организации		100
Оценка членов ГЭК		
Соответствие результатов поставленной цели ВКР		75
Полнота и точность ответов на вопросы		155

Содержание и оформление презентационного материала		10
ИТОГО:		100
Дополнительный показатель:		
Наличие справки (акта) о внедрении		5

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
5 «отлично»	90-100
4 «хорошо»	75-89
3 «удовлетворительно»	60-74
2 «неудовлетворительно»	0-59