


Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета

от «29» мая 2023г., протокол №5

Председатель  Митин С.Н.  
*подпись, расшифровка подписи*

«29» мая 2023г.



## ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	4

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм

*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)

Организация услуг на предприятиях индустрии туризма

*полное наименование*

Форма обучения

очная

*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ:

«1» сентября 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Аникудинова Е.А.	ППОиСД	К.п.н., доцент
Шмельёва М.В.	ППОиСД	К.п.н., доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>	
<b>Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности</b>	
 <i>Подпись</i>	/ Львова Е.Н./ <i>расшифровка подписи</i>
<b>26 мая 2023 года</b>	

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА):

Целью государственной итоговой аттестации (ГИА) является установление уровня подготовки выпускника и оценка степени соответствия сформированных компетенций требованиям Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

#### Задачи ГИА:

- установить соответствие уровня подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм;
- провести оценку степени соответствия сформированных компетенций требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

### 2. Место в структуре ОПОП ВО:

Государственная итоговая аттестация выпускников является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы, соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Государственная итоговая аттестация бакалавра включает подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена, подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы.


Государственная итоговая аттестация (ГИА) является заключительным мероприятием подготовки бакалавров, проводится в 8 семестре и относится к базовой части БЗ.

Объем трудоемкости ГИА в зачетных единицах - 9 зет  
По видам учебной работы (в часах) 324 часа

### 3. Перечень планируемых результатов ГИА, соотнесенных с планируемыми результатами ОПОП.

ГИА направлена на выявление уровня сформированности следующих компетенций.


Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника программы бакалавриата
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Командная работа и лидерство	и УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
Экономическая культура в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими *общепрофессиональными компетенциями*:


Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника программы бакалавриата
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
	ОПКу-1 Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития в профессиональной сфере
	ОПКу-2 Способен использовать навыки проведения научных исследований и анализа полученных результатов в сфере профессиональной деятельности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ЦК-1. Способен использовать инновационные продукты и технологии, анализировать данные и применять методы искусственного интеллекта
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ЦК-2. Способен разрабатывать программы на языке Python для использования в сфере своей профессиональной деятельности

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

Шифр	Наименование профессиональной компетенции выпускника
------	------------------------------------------------------

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

компетенции	программы бакалавриата.
ПК-1	Оказание экскурсионных услуг
ПК-2	способен к формированию туристских услуг и туристских продуктов в соответствии с требованиями потребителей
ПК-3	способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания
ПК-4	способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов

**В результате студент должен:**

**Знать:** особенности организации услуг на предприятиях индустрии туризма;

**Уметь:** организовать услуги на предприятиях индустрии туризма в соответствии с требованиями стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;

**Владеть:** навыками организации процесса обслуживания потребителей и туристов, навыками формирования туристского продукта.

**4.Порядок подготовки, сдача государственного экзамена и подготовка к защите выпускной квалификационной работы**

**4.1. Процедура проведения государственного экзамена**

Государственная итоговая аттестация выпускников, включающая подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена, подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы осуществляется на основе «Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. N 636 и в соответствии с документированной процедурой ДП–2–01-19, утвержденной решением Ученого совета УлГУ 03.04.2019, протокол № 9/269.


Цель государственного экзамена - установление степени готовности выпускника к сервисному виду деятельности (профиль "Организация услуг на предприятиях индустрии туризма"), а также определение результата освоения ОПОП бакалавриат по направлению 43.03.02 Туризм - степень владения компетенциями - в соответствии с ФГОС ВО.

Сдача итогового государственного экзамена является завершающим этапом теоретического и практического обучения студентов по направлению 43.03.02 «Туризм»

К сдаче экзамена допускается студент выпускного курса, в полном объеме выполнивший образовательную программу высшего образования в установленные учебным планом сроки и не имеющий академических задолженностей по курсам учебного плана или индивидуального учебного плана.

Состав государственной экзаменационной комиссии формируется в соответствии требованиями к проведению государственной итоговой аттестации, председателем государственной экзаменационной комиссии является внешним по отношению к Университету высококвалифицированный специалист; в состав государственной экзаменационной комиссии включается не менее 4 человек, из которых не менее 2 человек являлись ведущими специалистами – представителями работодателей в соответствующей области профессиональной деятельности, остальные – лица, относящиеся к профессорско-преподавательскому составу Университета.

Председатель ГЭК организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам. Кандидатура председателя согласовывается в Министерстве науки и высшего образования РФ.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Количество и состав дисциплин, тематика вопросов, определяются выпускающей кафедрой и могут ежегодно изменяться по ее решению, что отражается в содержании государственного экзамена по соответствующему направлению.

Порядок формирования билетов из перечня вопросов определяется кафедрой. В каждый экзаменационный билет включаются три вопроса: по программам дисциплин базовой и вариативной части, а также решение практической ситуации (задания).

Для ответа на билеты студентам предоставляется возможность подготовки в течение не менее 30 минут. Для ответа на вопросы билета каждому студенту предоставляется время для выступления (не более 10 минут), после чего председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать студенту дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если студент затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могут задать вопросы в рамках всей тематики содержания государственного итогового экзамена. По решению председателя государственной экзаменационной комиссии студента могут попросить отвечать на дополнительные вопросы членов комиссии и после его ответа на отдельный вопрос билета, а также ответить на другие вопросы, входящие в тематику государственного итогового экзамена.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно", а также обучающиеся не прошедшие государственное аттестационное испытание в установленный для них срок (в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание или получением оценки "неудовлетворительно"), отчисляются из организации с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в организации на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

Студент, имеющий неудовлетворительную оценку по государственному итоговому экзамену, не допускается к следующему виду экзаменационных испытаний – защите выпускной квалификационной работы.

Результаты государственного итогового экзамена по направлению (профилю) вносятся в зачетную книжку студента, протоколы, экзаменационную ведомость студента и заверяются подписями всех членов экзаменационной комиссии, присутствующих на заседании.


По окончании сдачи государственного итогового экзамена составляется отчет о работе государственной экзаменационной комиссии, который заверяется подписями всех членов экзаменационной комиссии, присутствующих на заседании.

#### **4.2. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена**

Во время сдачи государственного экзамена учитываются следующие критерии:

- знание учебного материала предмета (учебной дисциплины);
- умение выделять существенные положения предмета;
- умение формулировать практические предложения по предмету;



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

- умение применять теоретические и практические знания для анализа конкретных ситуаций и решения проблем;

- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.

Ответы студентов на государственном экзамене оцениваются по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он показывает глубокие и всесторонние знания предмета в соответствии с учебной программой, основной и дополнительной литературы по учебной дисциплине; самостоятельно, логически стройно и последовательно излагает учебный материал, демонстрируя умение анализировать различные научные взгляды; аргументированно отстаивает собственную позицию; творчески увязывает теоретические положения с практикой; обладает высокой культурой речи и общения;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показывает твердые знания предмета в соответствии с учебной программой, хорошо ориентируется в основной литературе по учебной дисциплине; самостоятельно и последовательно излагает учебный материал; предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды, выразить собственную позицию; умеет увязывать теоретические положения с практикой; владеет культурой речи и общения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в основном показывает знания предмета в соответствии с учебной дисциплиной; ориентируется лишь в некоторых литературных источниках по учебной дисциплине; учебный материал излагает репродуктивно, допуская некоторые ошибки; предпринимает попытки анализировать различные научные взгляды, выразить собственную позицию по требованию преподавателя; с трудом умеет установить связь теоретических положений с практикой; речь и общение не всегда логичны и последовательны;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он демонстрирует незнание основных положений учебного предмета, не ориентируется в основных литературных источниках по учебной дисциплине; не в состоянии дать самостоятельный ответ на учебные вопросы и выразить собственную позицию; не умеет устанавливать связь теоретических положений с практикой; речь и общение слаборазвиты и маловыразительны.


Ответы студентов оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения. При отсутствии большинства в решении вопроса об оценке, решающий голос принадлежит председателю государственной экзаменационной комиссии по приему экзамена. Результаты экзамена объявляются в день его проведения после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

Каждый студент имеет право ознакомиться с результатами оценки своей работы. Листы с ответами студентов на экзаменационные вопросы хранятся в течение одного месяца в секретариате ГЭК.

#### **4.3. Процедура подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой законченную разработку, в которой анализируются актуальные проблемы организации туристских услуг, раскрывается содержание и способы разрешения этих проблем не только в теоретическом, но и в практическом плане. ВКР выполняется на актуальную тему, соответствующую состоянию и перспективе развития индустрии туризма.

Темы выпускных квалификационных работ (ВКР) разрабатываются профессорско-преподавательским составом кафедры с учетом современных требований. Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. При подготовке ВКР каждому студенту назначается руководитель из числа профессорско-преподавательского состава кафедры. Высокая квалификация и высокая требовательность членов ГИА создают условия для наиболее объективной оценки знаний и уровня ВКР выпускников в ходе

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

проведения итоговых аттестационных испытаний.

Выполнение ВКР имеет своей целью:

1) систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, закрепление общекультурных и профессиональных компетенций и применение этих знаний при решении конкретных задач в профессиональной сфере деятельности;

2) развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов.


Следовательно, выпускник должен в своей выпускной квалификационной работе продемонстрировать не только глубокие знания в сфере туризма, но и овладение навыками научно-исследовательской работы. Выпускник должен уметь находить в науке или практической деятельности проблемы, требующие научного анализа, самостоятельного исследования этих проблем с применением современных научно-исследовательских методик, аргументировать свое мнение по спорным теоретическим вопросам, разрабатывать рекомендации по преодолению существующих пробелов и проблем.

ВКР предоставляется студентом на кафедру в распечатанном виде вместе с ее электронном варианте не позднее, чем за 10 дней до начала работы государственной экзаменационной комиссии. ВКР проверяется руководителем на наличие признаков заимствования, который принимает решение о доработке и повторной проверке при необходимости. Решение о допуске ВКР к защите обязательно указывается и обосновывается руководителем ВКР в его отзыве. ВКР и отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР. Приказ о допуске к защите ВКР формируется не позднее чем за 3 дня до начала ГИА. После защиты электронный вариант ВКР (в формате pdf, со всеми подписями и датами), а так же согласие на размещение (подписанное, в формате pdf, и на бумажном носителе) в течение 10 дней предоставляется кафедрой в научную библиотеку университета для размещения в электронной библиотечной системе.

Защита ВКР проходит в форме открытого заседания ГИА в соответствии с правилами и утвержденным графиком защит. Регламент защит строго выдерживается, отводится время на вопросы и краткое обсуждение результатов, а также на заключительное слово выпускникам. На доклад выпускнику предоставляется 7- 10 минут, в ходе которых необходимо осветить следующие моменты: актуальность темы, исследованность проблемы (показать, что она является продолжением или частью исследований, проводимых другими авторами, указать их, дать краткий анализ того, что сделано предшественниками, указать степень разработанности проблемы), объект и предмет исследования, цель, основные задачи работы, пути их решения (в логической последовательности по главам). Необходимо также показать, что сделано выпускником и что получено в результате исследования, сделать вывод о степени достижения цели, поставленной в работе. Большую роль в защите ВКР играют иллюстрированные материалы, в качестве которых могут быть различные информационные материалы, графики, таблицы, схемы. Они выполняются на плакатах, слайдах, компьютерных файлах.

В обязательном порядке заслушиваются отзывы научного руководителя. Отзыв научного руководителя –это письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. Пишется произвольно, но в отзыве научный руководитель не оценивает ВКР (т.е. не пишет, что «ВКР заслуживает ...оценки»). Выпускник знакомится с отзывом. В случае, если в отзыве или рецензии на ВКР есть замечания, студенту необходимо заранее подготовить на них краткие, но исчерпывающие ответы на защите, сгруппировать выступление, подобрать необходимый иллюстративный материал. Большинство защит сопровождаются использованием мультимедийных компьютерных презентаций.



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

#### 4.4. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Основными критериями оценки выпускной квалификационной работы бакалавра являются:

- уровень теоретико-практического анализа проблемы (ситуации), качество характеристики разрабатываемого объекта (объекта исследования) и решаемой задачи;
- уровень грамотности обоснования актуальности темы ВКР, постановки целей и задач;
- уровень развития компетенций, теоретические знания и наличие практических навыков;
- степень полноты охвата информационных источников по теме ВКР и качественный уровень анализа и обобщения информации;
- качество интерпретации решаемой задачи с точки зрения современного программного инструментария и методов исследования;
- степень самостоятельности выполнения ВКР и уровень аргументированности суждений при изложении собственного мнения по изучаемому вопросу (проблеме или объекту);
- степень законченности разработки;
- научно-технический уровень результатов разработки, эффективности предлагаемых рекомендаций, возможности их практической реализации;
- уровень оформления ВКР и ее презентации при защите;
- степень правильности ответов на дополнительные вопросы.

В целом, к содержанию ВКР предъявляются следующие требования:

1. Полно и в соответствии с достигнутым уровнем развития науки изложить основные вопросы темы.
2. Дать анализ дискуссионных вопросов, аргументировать свое к ним отношение.
3. Показать, как основные моменты, рассматриваемые в работе, решаются на практике, что положительное и отрицательное можно в связи с этим отметить в деятельности субъектов туристской индустрии.
4. Высказать обоснованные результатами исследования, рекомендации.

Оценка выпускной квалификационной работы производится по пятибалльной шкале с учетом параметров оценки и требований к уровню этих параметров и критериев оценки. Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения. Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи документа о высшем образовании и о квалификации.


Уровень критериев выпускной квалификационной (бакалаврской) работы характеризует ее оценку следующим образом:

**Высокий (отлично)** – тема раскрыта правильно и полно, оформление соответствует требованиям руководящих документов, уверенное выступление, готовность к дискуссии, высокая эрудиция;

**Достаточный (хорошо)** – тема раскрыта недостаточно полно, оформление соответствует требованиям руководящих документов, уверенное выступление, готовность к дискуссии, достаточная эрудиция;

**Пороговый (удовлетворительно)** – тема не раскрыта, оформление соответствует требованиям руководящих документов, неуверенное выступление, неготовность к дискуссии, недостаточная эрудиция;

**Критический (неудовлетворительно)** – тема не раскрыта, оформление не

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

соответствует требованиям руководящих документов, неуверенное выступление, неготовность к дискуссии, недостаточная эрудиция;

#### 4.5. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания. Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

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

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


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

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

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

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставления нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

## **5. Требования к содержанию государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень– бакалавриата)**

### **Примерный перечень вопросов к итоговому государственному экзамену**

#### **1. Особенности сертификации туристских услуг.**

Уровни услуги. Категории качества услуги. Показатели качества услуги в стандартах. Группы оказываемых населению услуг. Особенности сертификации услуг.

#### **2. Основные схемы сертификации услуг в индустрии туризма.**

Схемы сертификации услуг и их особенности.

#### **3. Основные экономические показатели туристского бизнеса.**

Себестоимость, ценообразование, выручка, налогообложение, прибыль и рентабельность.

#### **4. Показатели состояния индустрии туризма.**

Объем въездного туристского потока, величина суммарных туристских расходов, показатели, характеризующие состояние материально-технической базы туризма. Формулы. Показатели деятельности туристских организаций. Формулы. Показатели, характеризующие состояние международного туризма.

#### **5. Предпринимательство – основной элемент экономики и индустрии туризма.**

Условия развития предпринимательства в сфере туризма: экономические, социальные, правовые. Виды предпринимательства в сфере туризма-классификация. Сферы туристского бизнеса. Формы предпринимательства.

#### **6. Базовые принципы организации бизнеса в туристской индустрии.**

Коммерческий расчет и оценка возможностей туристского бизнеса. Разработка бизнес-план. Организация менеджмента.

#### **7. Культура разговорной речи в процессе оказания туристских услуг.**

Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского литературного языка. Условия функционирования разговорной речи, роль внеязыковых факторов. Особенности разговорной речи: необратимость во времени, неповторимость, спонтанность, неофициальность, непринужденность. Причины коммуникативных неудач. Жанры речевого общения. Основы техники устной речи.


**8. Официально-деловой стиль речи.** Сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Ведущие стилевые черты и языковые особенности. Подстили: юридический (законодательный), дипломатический, административно-канцелярский. Языковые формулы официальных документов.

#### **9. Нормы международного права в туризме**

Основные международные документы. Их классификация. Международные организации в сфере туризма.

#### **10. Государственное регулирование индустрии туризма**

Государственное регулирование и управление в сфере туризма. Органы государственной власти, регулирующие сферу туризма. Их полномочия. Механизмы обеспечения необходимых условий для развития индустрии туризма. Правовая основа

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

развития индустрии туризма.

**11. Взаимоотношения субъектов рынка туристских услуг- конкуренция и монополия.**

Сущность и виды конкуренции, сущность и виды рыночной монополии. Антимонопольная политика и регулирование конкурентного рынка. Тенденции развития.

**12. Процесс обслуживания потребителей на предприятиях индустрии туризма.** Определение понятия «обслуживание». Специфика обслуживания, обусловленная разным набором услуг. Свойства процесса обслуживания. Определение понятия «сервисная технология», форма обслуживания. Устаревшие и современные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание, абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание, самообслуживание.

**13. Источники финансирования индустрии туризма.**

Собственные источники. Бюджет. Банковское кредитование.

**14. Производственные и трудовые ресурсы предприятий индустрии туризма.**

Имущество тур. предприятий и организаций: основной и оборотный капитал. Трудовые ресурсы.

**15. Проблема туристского районирования и районообразования .**

Дать определения понятиям "туристское районирование", "туристский район". Что определяет важность и сложность задачи туристского районирования территории? Административно-территориальное районирование как основа туристского районирования. Перечислить все районообразующие факторы в туризме. Классификация туристских районов по UNWTO (просто перечислить макрорегионы и отметить, что туристский район выступает в качестве туристского региона, являясь целью путешествия и туристским продуктом)

**16. Классификация туристских макро- и мезорегионов мира (по UNWTO).**

Назвать макро- и мезорегионы мира. Дать общую краткую характеристику каждому макрорегиону: Европейскому, Азиатско-Тихоокеанскому, Американскому, Африканскому, Южноазиатскому и Ближневосточному.

**17. Концепция жизненного цикла туристской дестинации (Р.В.Батлер и С.С.Плог)**

Модель жизненного цикла туристской дестинации Р.В. Батлера (Канада). Дать характеристику стадиям развития туристских районов: разведка, вовлечение, развитие, укрепление, стагнация и упадок. Привести примеры мезорегионов, которые находятся на разных стадиях развития.

Модели туристского поведения людей (С.С.Плог): психоцентрики, среднецентрики, аллоцентрики. Дать характеристику каждого типа. Изменение контингента посетителей с развитием туристской территории - как связаны первая и вторая модели?

**18. Основные компоненты туристского образа страны.**

Объяснить, что такое туристский образ и в чем его специфика (указать особенности), а затем рассказать о компонентах этого образа. Привести примеры по странам.


**19. Типология стран мира по уровню развития туризма**

Классификации А.Ю.Александровой: пять главных типов стран, различающихся по размерам территории, численности населения, уровню социально-экономического развития и особенностям развития туризма. Дать характеристику.

Классификация стран по Пирожнику И.И.: центры развития международного туризма, зоны интенсивного развития, периферийные зону развития, зоны в состоянии стагнации. Показатели: количество туристских прибытий, денежные поступления, гостиничный фонд. Дать характеристику.

**20.Туристские регионы России и их характеристика**

Дать краткую общую характеристику географического положения, рельефа, вод суши,

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

климата, народонаселения России.

Дать характеристику Европейскому Северу России, Центру России, Югу России, Сибири и Дальнему Востоку, Азиатскому Северу. Указать виды туризма, которые развиты в этих зонах.

### **21. Культурно-исторические центры: значение, характеристика, классификация.**

Определение "культурно-исторический центр". Культурно-исторические объекты: памятники истории и культуры (назвать виды), оригинальные предприятия промышленности, сельского хозяйства, планировочные решения культурного ландшафта, театры, научные и образовательные учреждения, спортивные сооружения, зоопарки, природа.

Виды культурно-исторических центров России: русский город (понятие и разновидности городов - древнерусские, имперские города, города советского периода), монастырь (понятие и привести примеры в России и Ульяновске), русская усадьба (исторический аспект, современное состояние, что такое усадебный туризм, примеры русских усадеб в России и в Ульяновске), центры народных промыслов России (исторический аспект, назвать известные вам 5-6 центров народных промыслов России), поля ратной славы Отечества (дать характеристику Бородинскому полю, Куликову полю, Прохоровскому полю; как они объединены).

### **22. Обслуживание клиентов предприятий индустрии туризма.**

Классификация обслуживания клиентов турфирмы. Стратегия обслуживания клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы. Профессиональная этика работников туристского бизнеса. Бесконфликтная профессиональная деятельность в туристской индустрии.

### **23. Государственная поддержка инновационной деятельности в индустрии туризма.**

Понятие и содержание инновационных процессов. Инновационные процессы в туризме.

Основные задачи государства в области развития туризма. База данных туристского продукта и услуг. ОМТН-организации, занимающиеся маркетингом туристских направлений, реализующих инновации в сфере туризма.

### **24. Проблема человеческих потребностей в современной науке и философии, мировоззренческие проблемы человека.**

Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека. Основные понятия теории потребностей. Особенности ценностно-смысловой сферы человека. Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей, оценка их социальной значимости. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности. Потребности и способности. Мировоззрение человека.


### **25. Обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях.**

Принципы возникновения и классификация чрезвычайных ситуаций. Защита и жизнеобеспечение туристов в условиях внезапных ЧС (аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций). Порядок и методы эвакуации туристских групп и отдельных туристов в экстремальных ситуациях.

### **26. Маркетинговые исследования рынка туристских услуг.**

Виды, источники и значение информации для проведения маркетинговых исследований. Основные методы проведения маркетинговых исследований. Методы сбора данных для проведения маркетинговых исследований. Методы мониторинга рынка туристских услуг. Основные типы исследований в системе маркетинга. Основные направления исследований рынка услуг.



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

## **27. Цена и ценообразование в туризме.**

Восприятие цены покупателем. Основные цели, устанавливаемые в процессе ценообразования. Стратегические направления ценообразования в системе маркетинга. Цена с точки зрения спроса. Цена с точки зрения конкуренции. Ценовые стратегии для новых услуг. Ценообразование в международном маркетинге. Затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии.

## **28. Современное состояние и основные направления развития индустрии туризма в РФ.**

(Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)», Государственная программа Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 - 2020 годы)

### **29. Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. ОК-9**

Что такое туристские ресурсы. Виды рекреационных туристских ресурсов.

Виды антропогенных туристских ресурсов.

### **30. Основные научные подходы в менеджменте.**

Ситуационный, системный, процессный.

### **31. Стратегия и тактика в менеджменте туризма.**

Методы стратегического анализа. Миссия, цели, стратегии предприятий индустрии туризма. Стейкхолдеры. Стратегические альянсы. Тактика менеджмента.

### **32. Организационные структуры управления на предприятиях индустрии туризма.**

Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Виды орг. Структур.

### **33. Инвентаризация ценностей на предприятиях индустрии туризма.**

Основные задачи. Случаи обязательного проведения инвентаризации. Общий порядок инвентаризации.

### **34. Специальные налоговые режимы в сфере туризма.**

Патентная система. ЕНВД.

### **35. Учет движения денежных средств предприятий туристской индустрии.**

Касса. Расчет

### **36. Учет труда и заработной платы работников туристской индустрии**

Задачи учета заработной платы и вычетов из неё. Последовательность учета персонала в организации. Фонд заработной платы. Первичный документ при учете заработной платы рабочего-повременщика. Механизм расчета заработной платы рабочего – повременщика. Определение среднего заработка работника. Основные удержания и вычеты из заработной платы работника. Основные показатели расчетной ведомости. Первичные документы для начисления заработной платы.

### **37. Экономическая природа налогов.**


Налог. Сбор. Принципы налогообложения. Функции налогов. Объекты налогообложения. Налоговые льготы. Способы уплаты налогов. Методы налогообложения.

### **38. Налоговая система РФ.**

Экономические и политико-правовые характеристики. Уровни налоговой системы. Классификация налогов. Налоговая политика. Налоговый кодекс.

### **39. Стратегический менеджмент как этап развития корпоративного планирования.**

Основные этапы развития корпоративного планирования. Стратегическое управление по И. Ансоффу. Отличие стратегического управления от стратегического планирования. Процесс управления при стратегическом менеджменте. Причины упреждающих воздействий в стратегическом управлении. Сущность стратегического менеджмента. Стратегические решения. Случаи ограничения интуитивной стратегии. События, стимулирующие

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

стратегические изменения. Основные образы действий руководителей высшего звена. Что есть «парадокс стратегического управления».

#### **40. Экономическое управление и организация внутрифирменного планирования.**

На чем основывается экономическое управление предприятием. Основные составляющие организации внутрифирменного планирования. Мировой опыт. Основные финансовые планы предприятия для проведения анализа деятельности. Составление основных бюджетов предприятия.

#### **41. Этапы разработки и структура бизнес-плана предприятий туристской индустрии.**

Бизнес-планы. Задачи, которые решает бизнес-планирование. Этапы разработки бизнес-плана. Структура бизнес-плана. Этапы составления финансового плана предприятия. Оформление финансовых результатов реализации проекта по годам.

#### **42. Инновационные бизнес-проекты в туристской индустрии.**

Источники бизнес-идей. Классификация бизнес-проектов. Основные инновационные бизнес-проекты: организационные, экономические, социальные. Признаки бизнес-проекта. Участники бизнес-проекта и их интересы.

#### **43. Экономический анализ в туристской деятельности.**

Группы методов эк. Анализа. Способы обработки эк. Информации. Модели детерминированного факторного анализа. Информационное и методическое обеспечение эк. Анализа на предприятии. Этапы выполнения комплексного эк. Анализа.


**44. Международные туристские организации** (В юридической литературе такие организации подразделяют на два основных вида: всемирные организации; региональные организации. К всемирным организациям относятся Организация Объединенных Наций (ООН) и Всемирная туристская организация (ВТО). Ассоциации воздушных перевозчиков, Международная гостиничная ассоциация, Всемирная федерация ассоциаций туристских агентств и Региональные организации по туризму).

**45. Источники международного туристского права** (Всеобщая декларация прав человека от 10 декабря 1948 года; Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах от 16 декабря 1966 года; Варшавская конвенция о воздушном транспорте от 12 октября 1929 года; Конвенция о таможенных льготах для туризма от 4 июля 1954 года и соответствующий, Протокол к ней (Дополнительный протокол к Конвенции о таможенных льготах для туристов, касающийся ввоза относящихся к туризму осведомительных документов и материалов (Нью-Йорк, 4 июня 1954 г.)); Манильская декларация по мировому туризму (1980г.), Хартия туризма, Кодекс туриста (1985г.), Гагская декларация по туризму (1989г.)

**46. Субъекты гражданских правоотношений в туризме, правовое регулирование их взаимоотношений** (субъектами гражданских правоотношений в туризме являются: физические лица (граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства, именуемые туристами, турагенты без образования юридического лица);- организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность в форме юридического лица;- государственные образования, РФ, в целом, ее субъекты, министерства и агентства. Правоспособность и дееспособность физического лица, понятие юридического лица, порядок создания турагента и туроператора.)

**47. Организационно-правовые формы юридических лиц, осуществляющих деятельность индустрии туризма** (Особенности образования туроператорской и турагентской фирм. Виды коммерческих организаций. Регистрация ИП и юридических лиц. Порядок ликвидации.)

**48. Правовая ответственность перед туристами при организации услуг международных перевозок** (основные определения: перевозка, пассажир, билет, основные положения Варшавской конвенции и Воздушного кодекса РФ, ответственность при задержке

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

и отмене рейса. Компенсация за потерянный багаж и ручную кладь)

**49. Ответственность турфирмы за качество оказываемых услуг потребителям** (агентский договор; договор поручения; договор комиссии; договор возмездного оказания услуг; договор аренды; договор перевозки; договор страхования; договор купли-продажи; иные договоры в деятельности турфирм. Ответственность перед потребителями. Разграничение ответственности между туроператором и турагентом).

**50. Порядок заключения предварительного и основного договора на оказание услуг в туристской индустрии** (Договоры на туристское обслуживание, виды договоров существенные и несущественные условия, понятие оферты и акцепта)

**51. Государственное регулирование страховой деятельности в туристской индустрии** (Статья 17 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», основные виды страхования в сфере туризма: личное страхование, имущественное, страхование, страхование ответственности, субъекты страхования).

**52. Основные виды страхования в индустрии туризма** (личное страхование туристов: страхование медицинских расходов на лечение в случае внезапной болезни или в результате несчастных случаев;- имущественное страхование туристов: страхование багажа, страхование расходов на различные цели, в том числе на случай вынужденной отмены поездки; страхование ответственности туристских организаций).

**53. Особенности личного страхования в индустрии туризма** (личное страхование туристов: страхование медицинских расходов на лечение в случае внезапной болезни или в результате несчастных случаев, сервисная и компенсационная форма страхования деятельность компаний assistance).

**54. Регистрация туристской фирмы.** (Общие вопросы регистрации туроператоров и турагентов, документы, порядок предоставления документов).

**55. Процедура образования фирмы-туроператора, условия осуществления организацией туроператорской деятельности.** (регистрация юридического лица, страхование или финансовое обеспечение)


**56. Процедура образования фирмы-турагента** (регистрация юрид. лица и предпринимателя без образования юр. лица, госуд. пошлина, документы. Работа туроператора с агентствами. Функции турагентства. Типология агентств по различным основаниям. Турагенты и их деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.)

**57. Паспортные формальности.** (Виды паспортов. Порядок оформления загранпаспорта в Федеральной миграционной службе. Перечень документов, необходимых для оформления заграничного паспорта. Анкеты на получение заграничного паспорта. Государственная пошлина за выдачу заграничного паспорта. Заграничные паспорта нового поколения.)

**58. Визовые формальности.** (Оформление и выдача российской визы иностранным гражданам и лицам без гражданства в порядке, установленном международными договорами и законодательством РФ. (Положение об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления.....9июня 2003г. № 355) Условия для получения туристической визы. Порядок оформления виз. Шенгенский договор. Процедура оформления шенгенской визы.)

**59. Законодательные акты таможенно-тарифного регулирования** Законодательные акты о перевозе товаров и предметов через границу с другими странами (коммерческие и некоммерческие перевозки товаров, личные вещи, количественные ограничения). Таможенный кодекс – основной документ, регулирующий таможенные формальности. Вступление России в Таможенный союз и изменения таможенного регулирования).

**60. Правила и особенности перевозки животных и растений.** (Ограничения, связанные с перевозкой редких животных и растений, а также изделий из них. Процедуры

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

оформления документов перед выездом. Ограничения, связанные с транспортировкой животных на самолетах и других видах транспорта).

#### **61. Туристский продукт.**

Туристский продукт: определение и особенности. Свойства турпродукта. Жизненный цикл турпродукта.

#### **62. Проектирование туристского продукта. Характеристика основных этапов проектирования.**

Определение. Уровни туристского продукта (1. Продукт по замыслу 2. Продукт в реальном исполнении. 3. Продукт с подкреплением). Этапы проектирования турпродукта (проектный, производственный, коммерческий). ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

#### **63. Проектирование. Технология и ключевые элементы проектирования.**

Что такое проектирование, проект. Ключевые признаки проекта. Туристско-рекреационное проектирование (техническое проектирование, гуманитарное проектирование. Основные этапы гуманитарного проектирования). Этапы технологической цепочки проектирования. Уровни организации туристских систем в процессе турпроектирования (международный, национальный, региональный и местный).

#### **64. Проектирование туристского пространства. Типы и виды туристского пространства.**

Сущность туристского проектирования. Туристское пространство. Основные типы туристского пространства (Естественное туристское пространство. Культурно-историческое туристское пространство. Рекреационное туристское пространство. Антропологическое туристское пространство. Событийное туристское пространство. Мифологическое туристское пространство. Научное туристское пространство. Экономическое пространство)

#### **65. Понятие и основные виды туризма. (Классификация туризма).**

Определение. Классификация туризма по различным основаниям. (Внутренний и международный туризм. Организованный и самостоятельный туризм. Коммерческий и социальный туризм. Виды туризма по целям. И т.д.)

#### **66. Сегментирование туристского рынка.**

Понятия сегментации и сегмента рынка. Сущность критериев сегментации. Сегментация рынка туризма по признакам: географическим, демографическим, психографическим, поведенческим.

**67. Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроперейтинга.** Аутгоинговый, инкаминговый, инсайд-туроперейтинг. Профиль работы туристического оператора. Монопрофильный туроператор Многопрофильные туроператоры.

#### **68. Формы сотрудничества туроператора и гостиничных предприятий.**

Комитмент. Элотмент. Аренда отеля. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии.

#### **69. Формы сотрудничества туроператора и авиакомпаний.**


Авиакомпания. Права и обязанности авиаперевозчика и пассажира. Административные формальности в аэропорту (регистрация, таможенный и пограничный досмотр, спец. Контроль безопасности полетов). Перевозка пассажиров на регулярных рейсах. Расписание движения самолетов. Авиаационные тарифы, льготы. Функции туристических операторов в работе с регулярными авиаперевозками.

#### **70. Понятие «Чартерный рейс». Виды чартерных программ.**

Понятие "Чартерный рейс". Схемы организации чартерных перевозок. Основное содержание типового чартерного соглашения.

#### **71. Развитие индустрии гостеприимства**

Характеристика и особенности гостиничных услуг, классификация средств

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

размещения. Основные службы гостиничного предприятия (Контактные и неконтактные. Контактные: служба бронирования и расчетная часть, служба обслуживания, служба приема и размещения, служба эксплуатации номерного фонда, Неконтактные службы: служба безопасности, коммерческая, финансово экономическая, бухгалтерская, инженерно техническая и прочие службы.)

**72. Процесс организации и оказания услуг питания в индустрии туризма.** Классификация и типизация предприятий питания в РФ. Прогрессивные технологии обслуживания.

Концептуальные, виртуальные предприятия общественного питания. Особенности организации питания для туристов. Основные и специальные формы обслуживания на предприятиях питания. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).

**72. Характеристика морских и речных круизов. Схемы взаимодействия современных туроператоров и судовладельцев.**

Круиз. Инфраструктура круизного лайнера (Номерной (каютный) фонд. Предприятия общественного питания. Места общего пользования и проведения досуга.) Характерные черты круиза. Организаторы (заказчики) круиза. Договор фрахта пассажирского судна. Этапы. Права и обязанности перевозчика и пассажира.

**73. Схемы взаимоотношений туроператора и железных дорог.**

Железнодорожные перевозки. Права и обязанности перевозчика и пассажира. Классификация поездов и вагонов. Схемы сотрудничества ТО и железной дороги (три варианта).

**74. Особенности организации автомобильных перевозок. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий**

Особенности автобусных путешествий. Классификация автобусов по различным признакам. Формы использования услуг автоперевозчиков (приобретение оператором собственного автобуса и сотрудничество с владельцами автобусов). Паспорт маршрута. Права и обязанности перевозчика, туроператора и пассажира.

**75. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.**

Прямая организация туров. Опосредованная организация зарубежных турпоездов. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний (работа по разовым заявкам, работа на условиях квотирования и туристический кредит).

**76. Особенности анимации в туристской индустрии.**

Понятие «анимация», ее цели и задачи. Роль анимации в туризме. Виды и функции анимационной деятельности в туризме. Субъекты анимационной деятельности, их характеристика. Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации.

**77. Этика специалиста оказывающего услуги в индустрии туризма**

Сущность содержания понятия «профессиональная этика». Функции профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Профессиональная этика- как кодекс поведения. Категории профессиональной этики. Принципы профессиональной этики специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Глобальный этический кодекс туризма.


**78. Этика партнерских отношений в индустрии туризма.**

Этические нормы во взаимоотношениях с партнерами и коллегами в сфере туризма. Способы повышения этичности поведения руководителей и рядовых работников. Специфика этики предпринимательства. Этикет в деятельности специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Требования современного этикета. Этикет делового человека.

**79. Особенности и формы делового общения в индустрии туризма**

Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения. Деловая беседа.



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Особенности ведения разговора по телефону. Деловое совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Презентация. Самопрезентация. Особенности этикета в деловом общении. Основы ораторского искусства Коммуникативные барьеры и пути их преодоления в деловом общении. Особенности делового общения специалиста в сфере туризма.

### **80. Профессионально-личностное развитие специалиста сферы туризма**

Понятие «профессионализм». Стадии профессионального становления специалиста в сфере туризма. Профессиональное самоопределение. Профессиональная самоактуализация личности. Личность и деятельность как взаимно обуславливающие компоненты развития специалиста-профессионала в сфере туризма.

### **81. Организация обслуживания потребителей в ресторанах**

Основные элементы обслуживания в ресторанах. Последовательность подачи блюд и напитков. Способы подачи блюд и закусок. Правила подачи блюд и закусок. Банкеты и приемы.

### **82. Методы продвижения туристского продукта: роль рекламы**

Методы продвижения туристского продукта. Особенности продвижения туристского продукта на внутреннем и внешнем рынках. Классификация видов рекламы в туризме. Реклама туристских дестинаций.

### **83. Методология и методы исследования в туризме.**

Сущность понятий "метод", "методика", "методология", "процедура". Уровни методологического знания. Фазы процесса научного исследования. Функции методологии.

Прикладные методы исследовательской деятельности в туризме.

### **84. Экскурсия. Технология подготовки новой экскурсии**

Дать определение и раскрыть сущность понятия "экскурсия".

Общие признаки для всех экскурсий: протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток; наличие экскурсантов (группы или индивидуалов); наличие экскурсовода, проводящего экскурсию; наглядность, зрительное восприятие и показ экскурсионных объектов на месте их расположения; передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту; целенаправленность показа объектов и наличие определенной темы; активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов). Термин "гидизм".

Дать характеристику этапам подготовки новой экскурсии: определение цели и задач экскурсии; выбор темы; отбор литературы и составление библиографии; определение источников экскурсионного материала, знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме; отбор и изучение экскурсионных объектов; составление маршрута экскурсии; объезд или обход маршрута; подготовка контрольного текста экскурсии; комплектование «портфеля экскурсовода»; разработка технологической карты экскурсии; составление индивидуальных текстов; прием (сдача) экскурсии; утверждение экскурсии.

### **85. Создание и продвижение туристского бренда**

Современные трактовки понятия "бренд". Задачи туристского брендинга. Типы туристских брендов. Роль туристского брендинга в формировании туристской привлекательности региона.


**86. Обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.**

### **87. Цифровая экономика: понятие и предпосылки формирования.**

**88. Цифровизация государственного управления: истоки, ограничения, перспективы, проекты.**

### **89. Основы военной подготовки.**

**Методические рекомендации к анализу практических заданий.**

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Практические задания представляют собой конкретные ситуации-эпизоды из практической деятельности специалистов сферы туризма. Данную проблемную ситуацию можно определить как сочетание определенных условий и обстоятельств, созданных с учебной целью, которые побуждают возникновение новых практических и теоретических вопросов (задач), требующих изучения, разрешения, исследования. Несмотря на очевидные условности такой анализ дает богатейший материал для дальнейшего анализа. Этот анализ может быть осуществлен на основе только наблюдений и впечатлений или с опорой на видеозаписи, он может происходить спонтанно или по заданному алгоритму, устно или письменно и т.д. Проблемные ситуации имеют тесную связь с лекционным материалом и, тем самым, помогают практически закреплять теоретический материал, полученный на лекциях и при самостоятельной работе обучаемых с рекомендованными источниками.

Целевое назначение таких заданий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучаемых; углублении, расширении, детализации знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы, а также выработке умений и навыков профессиональной деятельности. При этом очень важна активная роль обучаемых в процессе выполнения практических заданий.

Опыт показывает, что можно четко выделить четыре основных этапа решения проблемной ситуации:

- создание проблемной ситуации и выявление проблемы (осмысливание проблемной ситуации, понимание поставленной задачи, формулировка проблемы). При этом самое главное - выполнить требование о максимальной ясности ситуации, с тем, чтобы обучаемый смог четко осмыслить, что ставит перед ним данная ситуация;

- составление гипотез решения и выбор оптимальной гипотезы; доказательство оптимальной гипотезы. Для этого этапа характерна динамичность, заключающаяся в естественном переходе от одной ситуации к другой при сообщении преподавателем основной информации по проблеме;

- анализ полученных результатов и путей их достижения с применением технологий социальной работы. При чем этот этап позволяет формировать навыки целенаправленного анализ возможных решений, сравнить предыдущие с полученными и поэтому сама проблема после решения может быть переосмыслена.

И, наконец, самое главное - обучаемый получает удовлетворение от проведенный плодотворной работы.

### **Практические задания (примерные)**


#### **Задание №1**

Турист вернулся из поездки и сообщил, что из его номера были похищены деньги и дорогостоящая фототехника. Теперь он предъявляет претензии туроператору и требует, чтобы ему вернули деньги за все похищенное, сумма примерно 5 000 евро. Имеет ли он на это право?

#### **Задание №2**

Заказали в туристической фирме морской круиз с 27 апреля по 11 мая самостоятельно забронировали гостиницы в городах Италии с 23 по 27 апреля (есть ваучеры). На данный момент турфирма отказывается в содействии получении визы с 23 апреля, мотивируя это тем, что ваучеры какие-то "неправильные". Предлагают два варианта: или виза с 27 апреля, или, если хотим с 23 апреля, то надо купить у них гостиницы с 23 по 27 апреля. Правомерны ли действия турфирмы?

#### **Задание №3**

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

У меня такая проблема. В данный момент нахожусь в Египте, тур рассчитан на 15 дней - прошло 4. У нас заболел ребенок и мы хотим улететь домой раньше, возможна ли замена авиабилетов домой у туроператора на более ранний срок или мы можем приобрести их только за свой счет? Возврата денег за оставшиеся дни мы, *естественно, не требуем.*

#### Задание №4

Здравствуйте! Находились в городе Римини с 17 по 24 ноября. За день до отъезда на ресепшене отеля туроператор «Сюрприз» по факсу предоставил неверную информацию о вылете обратно в Москву. Приехав в аэропорт на автобусе, выяснилось, что наш чартер в Москву (Уральские авиалинии) вылетел 15 минут назад. А сейчас идет регистрация на второй чартер Уральских авиалиний и в списках нас нет. Когда же регистрация закончилась нам сообщили, что мы можем вылететь на этом рейсе, но надо заплатить по 50 евро с человека. Пришлось заплатить, квитанцию выдавать отказались, свои фамилии сообщать также отказались. Законно ли это? И как правильно оформить жалобу в офис «Сюрприз» в Москве?

#### Задание №5

Трое туристов (2 взрослых, 1 ребенок) забронировали у нас тур в Египет, 2 номера. За несколько дней до начала тура один из туристов сообщает, что второй не поедет и один номер не нужен. Билет мы аннулировали, а чтобы минимизировать затраты на проживание, по согласованию с туристами переписали второй номер на ребенка. В день вылета нам звонят туристы из аэропорта и очень удивляются, что на туриста, который отказался ехать, нет билета! Он передумал и теперь едет! Билет туристу купили заново, в отеле его поселили, к счастью, без доплат. Скажите, могут туристы предъявить претензии по прилету?

#### Задание №6

Бронировали с супругой отдых в Испании. Подписали договор, внесли полную стоимость тура. Накануне поездки сотрудница турфирмы позвонила и сказала, что их менеджер забыл заказать наш тур, поэтому наша поездка отменяется. Турфирма готова отдать все деньги, но меня интересует, имею ли я право требовать компенсацию морального вреда?

#### Задание №7

Отдыхала в Турции, во время ужина служащий отеля неловко повернулся, уронил на меня поднос с горячей едой и обжег мне ногу. До конца поездки на пляж я больше не ходила, так как нога болела. Как я могу получить компенсацию морального вреда и кому надо писать заявление?


#### Задание №8

Определите численность менеджеров, необходимых туристской организации для обслуживания клиентов и поясните свой выбор, если на обслуживание одного туриста отводится 30 мин, туристскую организацию в день посещает в среднем 55 человек, продолжительность рабочего дня менеджера составляет 8 ч.

#### Задание №9

Турфирма реализует автобусные туры. Вместимость одного автобуса 40 мест, длительность поездки шесть дней, количество автобусов три единицы. Турфирма обеспечила 100-процентную загрузку автобусов в течение месяца. Как Вы поступите, если количество дней в месяце не 30.

Сколько путевок она реализовала?

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

#### Задание №10

Туристская фирма реализует туры в Турцию. Вместимость отеля в Турции -- 50 мест, длительность тура пять дней. Сколько путевок нужно продать турфирме для того, чтобы обеспечить 100-процентную загрузку турецкой гостиницы в следующем месяце, если количество дней в месяце будет не 30.

#### Задание №11

Вместимость ресторана составляет 60 мест, в среднем используется 30 мест. Рассчитайте коэффициент использования вместимости ресторана. Ваши действия для улучшения работы ресторана

#### Задание №12

Потребность размещения в санатории г. Сочи в июне составляет 600 мест, фактическая вместимость санатория -- 200 мест. Какую длительность тура необходимо установить для того, чтобы удовлетворить спрос на 100%. Как Вы поступите в июле месяце.

#### Задание №13

В отчетном году страну посетило 19865 тыс. человек. Средняя продолжительность пребывания одного туриста в стране составила три дня. Каков объем въездного туристского потока в страну в отчетном году и в будущем году, если количество туристов увеличится на 5% при той же продолжительности пребывания? На что повлияет изменение количества туристов в будущем году?

#### Задание №14

Средние расходы туриста в стране пребывания составили в сутки 250 долларов. Средняя продолжительность пребывания в стране четыре дня. Определите величину суммарных туристских расходов в стране в отчетном году, если за год страну посетило 20 млн. человек

#### Задание №15

Для круглогодичного размещения туристов имеется 70 тыс. мест, для размещения туристов в летний период (с мая по сентябрь включительно) – 20 тыс мест. Определите мощность гостиничного фонда в стране в плановом году.

#### Задание №16


Туристская организация оказывает различные виды услуг. В 1 квартале начавшегося года, в связи с неблагоприятной экономической обстановкой в стране произошел отток туристов. Экономические потери туристской организации будут состоять в недостаточном покрытии постоянных расходов.

Время загрузки одного менеджера по работе с клиентами – 8 часов. Всего менеджеров в организации 3. Количество рабочих дней в 1 квартале – 65. Средняя продолжительность обслуживания клиентов 30 минут. Постоянные затраты организации 60000руб. Фактически оказанных услуг – 600

Определите убытки от неполной загрузки менеджеров и примите решение о дальнейших действиях туристской организации.

#### Задание №17

На Новый Год мы с семьей поехали в Египет. До начала поездки нам обещали один

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

отель, а привезли в другой – классом выше. Многие туристы в нашей группе оказались довольны, однако нам эта неожиданность причинила неудобства, поскольку в том отеле, где мы изначально планировали поселиться, отдыхали наши друзья. Разве турфирма имела право так делать: пообещать одно, а сделать совершенно другое?

#### Задание №18

Мой сын поехал в туристический тур «Москва – Париж – Москва» на автобусе. Но, во-первых, им не была показана Варшава, как обещалось в договоре. А, во-вторых, в Париже они были на день меньше, поскольку автобус был в плохом состоянии, постоянно ломался в дороге, и его починка отнимала много времени. По возвращении сын подал жалобу в организацию, но ответа не последовало. Что можно сделать в данном случае?

#### Задание №19

Турист отправился по путевке в Финляндию. В туристической фирме ему пообещали, что посещение аквапарка входит в стоимость тура, но на месте оказалось, что он должен заплатить за эту услугу. Что можно посоветовать туристу? Обоснуйте свой ответ, ссылаясь на законодательство.

#### Задание № 20

Молодожены отправились в свадебное путешествие. Им забронировали номер «люкс» в отеле на берегу моря. По прибытию на место они узнают, что отель переполнен. Молодоженов размещают в обычном двухместном номере с окнами на внутренний двор, рядом с лифтом. Вернувшись из путешествия, они сразу же подали жалобу в тур.фирму. По прошествии 10 дней ими был получен ответ, в котором было сказано, что тур. фирма готова оплатить разницу в стоимости между номером «люкс» и тем номером, в котором они проживали.

На основании чего было принято данное решение тур. фирмой? Правомерно ли решение тур. фирмы? Обоснуйте ответ, ссылаясь на законодательство.

#### Задание №21

У меня в договоре с турфирмой написано, что все претензии, связанные с поездкой, я могу предъявить только в течение 10 дней с момента окончания тура. Я уже пропустила этот срок. Получается, я уже потеряла права на предъявление каких-то претензий по поводу испорченного отпуска?

Дайте мотивированный ответ.

#### Задание №22

После страшной ситуации, в которой от нападения акулы в Египте пострадали российские туристы, могу ли я расторгнуть договор на новогоднюю поездку в Египет. Является ли эта ситуация веской причиной для аннуляции тура без штрафов.


#### Задание №23

Что означает отказ в визе С3?

#### Задание №24

Отдыхала в Турции, во время ужина служащий отеля неловко повернулся, уронил на меня поднос с горячей едой и обжег мне ногу. До конца поездки на пляж я больше не ходила, так как нога болела. Как я могу получить компенсацию морального вреда и кому надо писать заявление?



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

#### Задание №25

Имеет ли право туроператор сообщать работодателю своего туриста даты его поездки?

#### Задание № 26

Турист, приобретая путевку в фирме, пожелал разместиться в гостинице «Россия» (г. Москва) в одноместном номере с видом на Кремль. Работник фирмы предупредил, что таких номеров могло не остаться. Туриста разместили в одноместном номере с видом на набережную. Есть ли вина сотрудника фирмы перед туристом? Обоснуйте ответ, ссылаясь на законодательство.

#### Задание № 27

У меня в договоре с турфирмой написано, что все претензии, связанные с поездкой, я могу предъявить только в течение 10 дней с момента окончания тура. Я уже пропустила этот срок. Получается, я уже потеряла права на предъявление каких-то претензий по поводу испорченного отпуска?

#### Задание № 28

Что я могу потребовать от авиакомпании, которая задержала мой рейс на несколько часов? И какие мои действия? Помогите составить претензию.

### 6. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы по направлению 43.03.02 Туризм (уровень - бакалавриата)


**Выпускная квалификационная работа** представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Цель квалификационных работ - на основе умений, выработанных за предыдущие годы обучения, скорректировать, углубить и отшлифовать навыки исследовательской работы как на теоретическом, так и на эмпирическом уровнях; раскрыть актуальность темы, сформулированной в названии работы, через противоречия, из которых эта актуальность вытекает; показать практическую значимость разрабатываемой проблематики; увидеть специфику туристского исследования, изучить одну из конкретных проблем современной индустрии туризма.

Выпускающая кафедра утверждает перечень тем ВКР, предлагаемых обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Так же обучающимся может быть предоставлена возможность подготовки и защиты темы ВКР по теме, предложенной самостоятельно (по заявлению) или по заказу работодателя сферы туризма, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности. Закрепление тем ВКР и назначение руководителей оформляется приказом ректора.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся. Контактная работа включает в себя: групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем по подготовке ВКР, аттестационные испытания государственной итоговой аттестации.

Защита ВКР проходит в форме открытого заседания комиссии в соответствии с правилами и утвержденным графиком защит. Регламент защит строго выдерживается, отводится время на вопросы и краткое обсуждение результатов, а также на заключительное слово выпускникам. В обязательном порядке заслушиваются отзывы научного

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

руководителя, на замечания которого выпускнику предоставляется возможность ответа. Большинство защит сопровождаются использованием мультимедийных компьютерных презентаций.

Высокая квалификация и высокая требовательность членов комиссии создают условия для наиболее объективной оценки знаний и уровня ВКР выпускников в ходе проведения итоговых аттестационных испытаний.

Выполнение ВКР имеет своей целью:

1) систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, закрепление общекультурных и профессиональных компетенций и применение этих знаний при решении конкретных задач в области туризма;

2) развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов.

Следовательно, выпускник должен в своей выпускной работе продемонстрировать не только глубокие знания в области туризма, но и овладение навыками научно-исследовательской работы. Будущий работник сферы туризма должен уметь находить в науке или практической деятельности предприятий индустрии туризма проблемы, требующие научного анализа, самостоятельного исследования этих проблем с применением современных научно-исследовательских методик, аргументировать свое мнение по спорным теоретическим вопросам, разрабатывать рекомендации по преодолению кризисных моментов в туристской практике.

ВКР выполняется на актуальную тему, соответствующую состоянию и перспективе развития туризма как науки и вида деятельности. ВКР должна учитывать задачи, стоящие перед туризмом как наукой и видом деятельности, а также изменения в Российском законодательстве и международной практике. Под таким углом зрения выпускающая кафедра ежегодно обновляет и утверждает тематику ВКР по туризму. Существует несколько разновидностей тем ВКР по туризму.

**1. Историческая тема** предполагает исследование зарождения туризма, развития теоретических положений, обобщает и анализирует исторический опыт путешествий, по решению определенных проблем в сфере туризма. Такие ВКР, как правило, ориентированы на небольшой исторический период времени, на анализ взглядов ученых на определенные темы, а также материал определенных публикаций.

Например: «Развитие теории и практики туризма в 50-60гг. XX века в России», «Становление и развитие туристской индустрии в конце XIX - начале XX веков» и др.


**2. Теоретическая тема** раскрывает саму сущность проблемы туризма, ее содержание, особенности проявления, динамику развития, факторы, влияющие на нее, возможности управления процессом и др.

Например: «Правовое регулирование индустрии туризма в РФ» и др.

**3. Прикладная тема** является логическим продолжением теоретического исследования, по отношению к которому она носит вспомогательный характер разработки. Ее задача - непосредственное обслуживание практики туристской деятельности. Результатом такой ВКР является уточнение технологий туризма, разработка методических рекомендаций, частной методики использования определенных методов, средств решения каких-либо проблем в организации туризма, разработка нового туристского маршрута и т.д.

Например: «Роль спортивно-массовых мероприятий в системе туристского обслуживания», «Корпоративная культура, как важный элемент управления предприятиями индустрии туризма» и др.

**4. Сравнительная тема** ориентирована на изучение и анализ опыта развития туризма в других странах и возможности адаптации его наиболее перспективных достижений к отечественным условиям.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

Например: «Развитие индустрии туризма в США и Европе», «Правовое регулирование туризма в Европе и России» и др.

В подготовке студентом ВКР научному руководителю отводится важная роль. Научный руководитель выдает студенту задание по подготовке работы, оказывает помощь в составлении плана работы, подборе литературы, определении методик изучения первичного материала, проверяет ход и результаты работы, консультирует выпускника по возникающим вопросам, делает замечания, направленные на устранение ошибок и пробелов в работе.

Для лучшего использования изученного материала выпускнику целесообразно группировать выписки из отдельных работ по главам и параграфам ВКР. По мере накопления необходимых данных выпускник обобщает наиболее важный материал.

Определяя собственную позицию, выпускник использует помощь руководителя путем обсуждения с ним спорных вопросов темы. При этом, однако, не следует забывать, что автором работы является студент, а не его научный руководитель. В ходе подобного обсуждения научный руководитель может указать выпускнику на недостатки в обоснованности его утверждений, порекомендовать изучить дополнительные источники и т.д., не подменяя при этом собственную позицию студента.

Консультации по вопросу написанию ВКР проводятся в соответствии с графиком консультаций научного руководителя.

Контроль над соблюдением установленных сроков выполнения ВКР и ее качества осуществляется научным руководителем, заведующим кафедрой. В случае нарушения графика, предоставления некачественного материал выпускник может быть вызван с объяснениями к заведующему кафедрой, либо на заседание кафедры.

Структура ВКР.

ВКР строится в зависимости от целей, поставленных перед будущим выпускником. Но, какова бы ни была конкретная цель исследования, его общая направленность должна отвечать, в конечном счете, практическим интересам общества.

Примерная структура ВКР содержит:


- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- введение, составляющее примерно 10 % от общего объема работы;
- теоретическую часть<sup>1</sup> - от 40 до 50 % от общего объема в зависимости от целевой направленности и глубины проработки теоретических вопросов;
- экспериментальную (практическую, эмпирическую) часть – 30–40%;
- заключение – 10 %;
- библиографию (литературу);
- приложение (рекомендуется).

Объем ВКР, включая текстовой, табличный и иллюстративный материал, должен составлять 60–70 страниц.

**1. Введение** показывает знакомство со специальной литературой, умение систематизировать источники, выделять самое важное, практически оценивать ранее сделанное другими. Материалы введения необходимо систематизировать в определенной логической связи и последовательности, в связи с чем во введении обязательными являются следующие рубрики или параметры исследования.

1.1. Актуальность исследования. Обычно занимает 1-2 страницы и вскрывает главные проблемы, рассматриваемые в исследовании, обосновывая выбор темы и ее значимость.

<sup>1</sup> Теоретическая и экспериментальная (практическая) части совместно образуют основную часть исследования.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

1.2. Состояние научной разработанности проблемы.<sup>2</sup> Включает в себя перечень ученых и специалистов (фамилии и инициалы в алфавитном порядке), вклад которых в раскрытие данной проблемы исследования несомненен.

1.3. Объект исследования. Им может быть все то, что явно либо неявно содержит противоречия и порождает проблемную ситуацию. Это то, на что направлен процесс познания, что избрано для изучения. В аспекте туризма в качестве объекта выступают явление, процессы, проблемы, но не категория населения.

1.4. Предмет исследования. Он находится в границах объекта исследования. Под предметом чаще всего понимаются наиболее значимые с практической или теоретической точки зрения свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Остальные стороны или особенности объекта остаются как бы вне поля зрения исследователя.

1.5. Цель исследования. Под ней принято понимать конечный результат, которого хочет добиться автор работы в соответствии с обозначенной проблемой.

1.6. Задачи исследования. Это, скорее, промежуточные результаты, последовательность выполнения которых позволяет достигнуть цели. В ВКР может быть выделено не более 5-6 задач, каждую задачу раскрывает соответствующий параграф ВКР.

1.7. Гипотеза исследования. Под ней мы понимаем обоснованное предположение о структуре объектов, характере связи между изучаемыми явлениями и возможных подходах к решению обозначенных проблем. Обычно выделяют два типа гипотез - описательную или объяснительную. В зависимости от этого выделяют и два класса процедур анализа данных. К первому относят группировку, классификацию и типологизацию. Ко второму - различные аналитико-экспериментальные процедуры, назначением которых является установление взаимодействия, причем осуществление процедур второго класса невозможно без процедур первого класса. Иногда исходная гипотеза бывает развернута в целую цепочку выводных гипотез - следствий, в таком случае допускается наличие нескольких гипотез, проверяемых в ходе исследования.


1.8. Методы исследования. Они служат инструментом в добывании фактического материала, являются необходимым условием достижения цели. Нам кажется, необходимо развести понятия методы, методики и техники исследования. Под методами следует понимать один из универсальных способов постижения, познания, описания явлений действительности, в основе которых лежит какой-то один принцип. Под методикой целесообразно понимать совокупность методических, технических приемов, модифицирующих данный метод своеобразно, последовательностью и взаимосвязью этих приемов. Методика в отличие от метода, который носит более универсальный характер, всегда "привязана" к изучению какого-либо конкретного предмета. Например, методика ДМО - диагностика межличностных отношений Лири. Под техникой следует понимать совокупность специальных приемов для эффективного использования того или иного метода. Например, техникой можно назвать приемы статистического анализа, измерения количественных характеристик и т.д. Например, "методы исследования: анализ литературы; сравнение; опрос; тестирование, наблюдение, синтез; метод статистической обработки данных".

1.9. Структура исследования. Здесь необходимо дать сведения об объеме и основных частях, разделах проведенного исследования. Например, "структура исследования: данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, 2-х глав, заключения, библиографического списка литературы и приложений".

2. Основная часть. В ней подробно описывается процедура исследования.

В теоретической части дается детальный анализ обозначенной проблемы, анализируется степень ее изученности. Здесь также рассматриваются различные

<sup>2</sup> Формулировка проблемы исследования может составлять отдельную рубрику введения.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

теоретические подходы, причем важно уточнить и проинтерпретировать основные понятия, применяемые в исследовании.

В практической части излагаются программа, ход и результаты проведенного выпускником практического (эмпирического) исследования, а также описываются методы, методики и техники, применяемые в этой части ВКР. Среди такого рода методов можно выделить:

- Сбор первичной информации об объекте: наблюдение, изучение документов, опрос (интервью, анкетирование), специализированные социально-психологические, социологические методы, экономический анализ и др. (социометрия, экспериментальная или групповая оценка личности, фокус-групп, SWOT-анализ и др.), тесты, эксперимент.
- Анализ полученной информации: моделирование, описание и классификация, типологизация, статистический анализ, системный анализ.

Большое значение в основной части ВКР должно уделяться и обобщению полученных результатов, их приложению к практической деятельности работника сферы туризма.

**3. Заключение.** Здесь в сжатом виде излагаются наиболее важные выводы, к которым пришел выпускник. Это своеобразный синтез накопленного материала с последовательным изложением полученных итогов, их соотношение с поставленной целью и конкретными задачами. Здесь формулируется выводимое знание, которое является новым.

**4. Библиографический список.** Он оформляется в алфавитном порядке. Причем в указанном списке рекомендуется указывать только литературу, используемую выпускником. Связь основного текста с литературными источниками осуществляется через ссылки. Обычно используется от 50 до 70 источников, имеющих свое отражение в рукописи.

**5. Приложение.** Это иллюстративная часть исследования. Не учитывается в общем объеме ВКР. Может отсутствовать в ВКР. В него включается, как правило, то, что не является насущно важным для понимания решения научной задачи в исследовании, но, с точки зрения автора, необходимо для полного освещения проблемы. В приложение могут быть также отнесены вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания. Каждый вид приложения обычно оформляется с отдельного листа и имеет свой номер в углу (например, "Приложение 1", "Приложение 2" и т.д.). При большом объеме или формате приложение оформляется в виде самостоятельного блока в специальной папке (или переплете), на лицевой стороне которого делается заголовок "Приложение", а затем повторяются все элементы титульного листа ВКР.

В целом, к содержанию ВКР предъявляются следующие требования:


1. Полно и в соответствии с достигнутым уровнем развития науки изложить основные вопросы темы.
2. Дать анализ дискуссионных вопросов, аргументировать свое к ним отношение.
3. Показать, как основные моменты, рассматриваемые в работе, решаются на практике, что положительное и отрицательное можно в связи с этим отметить в деятельности предприятий индустрии туризма.
4. Высказать обоснованные результатами исследования рекомендации по повышению эффективности деятельности специалиста индустрии туризма.

#### **Оформление ВКР**

Как все академические тексты, ВКР печатается, согласно стандарту, на листах формата А4 (210x297мм) с одной стороны, через 1,5 интервала, 1800 знаков на странице, соблюдая отступы сверху и снизу по 20 мм, слева 30 мм, а справа 10 мм.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Для получения 1800 знаков на странице при наборе в Microsoft Word необходимо произвести его настройки. Так, на панели «Формат» - «Шрифт» выбрать Times New Roman, размер 14, «Интервал» установить




Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

№	Пункт унификации	Параметры унификации ВКР	
		Выпускная квалификационная работа (ВКР)	
1	Формат листа бумаги	А4	
2	Размер шрифта	14	
3	Название шрифта	Times New Roman	
4	Количество строк на странице	28-30	
5	Абзац	1,25 см (5 знаков)	
6	Междустрочный интервал	1,5	
7	Поля (мм)	<b>Недопустим интервал между абзацами по тексту</b> Левое - 30; правое 10; верхнее и нижнее-20	
8	Общий объем (приложение не учитывается)	60-70 страниц	
9	Объем введения	3-5 страниц	
10	Объем основной части	Теоретическая - 40 % от общего объема работы Практическая - 30-35 % от общего объема работы	
11	Объем заключения	3-5 страниц	
12	Нумерация страниц	Сквозная, внизу по центру без точек и тире, на титульном листе и оглавлении номера страниц не проставляются.	
13	Последовательность структурных частей работы	Титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, библиографический список, приложение.	
14	Оформление оглавления	Желательно размещать на одной странице, печатается через 1 интервал. Оглавление включает в себя заголовки всех разделов, глав, параграфов, приложения в указании страниц начала каждой части. В оглавление не включается титульный лист.	
15	Структура основной части	2-3 главы, соразмерные по объему. Каждая глава делится на 2-3 параграфа.	
16	Оформление структурных частей	Введение, заключение, каждая глава ( <b>кроме параграфов</b> ), библиографический список и приложение начинаются с новой страницы. Наименования введения, заключения, глав, параграфов, библиографического списка, приложения (в ед.числе) приводятся посередине строки (по центру) с заглавной буквы. Выделены жирным шрифтом. Названия параграфов выделены жирным шрифтом и курсивом. Точка в конце названий не ставится. Главы и параграфы нумеруются, после номера ставится точка. Наименования введения, заключения, параграфов, библиографического списка, приложения отделяются от текста отступами в два полупертурных интервала.	
17	Состав библиографического списка	50-70 источников	
18	Оформление библиографического списка	Алфавитный порядок. Нумерация арабскими цифрами. Сквозная. Структура библиографии: Основные источники, Законодательные документы, Электронные ресурсы. За последние 5 лет должно быть 60 % источников.	
19.	Оформление внутритекстовых ссылок	В квадратных скобках в конце предложения или абзаца, например, [5, с.54] или [5].	
20	Наличие и оформление приложений	Рекомендуется. Не учитывается в общем объеме работы. Приложение печатается с новой страницы, после библиографического списка. Название структурной части Приложение может включать несколько подчастей, каждая подчасть нумеруется (Приложение 1, Приложение 2, Приложение 3 и т.д.) и начинается с новой страницы. Названия подчастей приложения должно быть <b>выровнено по правому краю.</b>	
21	Требования к оригинальности	55%	

Титульный лист должен содержать название головного министерства (ведомства), данного академического учреждения, название факультета, на котором учится студент, название кафедры, словосочетание "ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА", название темы, фамилию, инициалы студента, номер группы, к которой он принадлежит, фамилию, инициалы и академические звания научного руководителя, рецензента, отметку о допуске к защите, название города, в котором находится данное академическое

«обычный»; на панели «Формат» - «Абзац» - «Отступы и интервалы» установить межстрочный: «Полупертурный», интервал перед и после абзацев - 0; на панели «Файл» - «Параметры страницы» - «Поля» установить сверху: 2 см., снизу: 2 см., слева: 3 см., справа: 1 см.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

учреждение, а также год написания данной работы (пример оформления титульного листа ВКР смотрите в Приложении).

Оглавление (содержание) является второй страницей, которая обычно не нумеруется (пример оглавления смотрите в Приложении 3).

Оглавление желательно помещать на одной странице. Для этого его печатают так же как текст через полтора интервала.

Разделы и подразделы (главы и параграфы) в оглавлении и тексте нумеруются арабскими цифрами. В тексте главы (а также остальные основные рубрики) начинаются с новой страницы, а подразделы (параграфы) продолжают после предыдущих подразделов (с соблюдением отступов в 3 интервала до и после названия параграфа).

Особого внимания заслуживают правила оформления списка литературы.

Каждая книга должна быть соответствующим образом описана. В это описание должны входить: фамилия и инициалы автора (если таковой имеется), полное название книги (с подзаголовками, которые могут идти после запятой, через точки, после двоеточия, в скобках и т.п.), после косой черты - данные о переводчике (если это перевод) или о редакторе (если книга написана группой авторов), данные о числе томов (отдельно опубликованных частей, если таковые имеются), после тире - название города, в котором издана книга, после двоеточия - название издательства, которое ее выпустило, и, наконец, после запятой - год издания. Например:

Ши-цзин. Книга песен и гимнов /Пер. А. Штукина. - М.: Художественная литература, 1987.

Zastrow C. Introduction to social work and social welfare. - N.Y.: Baster, 1996.

Если вы не указываете издательство, то в этом случае оформление вышеприведенных наименований книг будет выглядеть следующим образом:

Ши-цзин. Книга песен и гимнов / Пер. А. Штукина. - М., 1987.

Zastrow C. Introduction to social work and social welfare. - N.Y., 1996.

Для целого ряда городов, в которых издается особенно много книг, приняты специальные сокращения. Ниже приводятся некоторые (основные) из них:

М. - Москва, N.Y. - New York (Нью-Йорк), Л. - Ленинград, Р. - Paris (Париж), СПб. - Санкт-Петербург, L. - London (Лондон), К. - Киев, В.- Berlin (Берлин), С. – София, W. – Warszawa (Варшава).


При цитировании первоисточников необходимо оформлять ссылки на источник цитирования. Существует два способа оформления ссылок: сноски и примечания. Сноски, в свою очередь, оформляются двояко. Первый вариант состоит в том, что при иллюстрировании мыслей автора цитатой из его произведения необходимо в квадратных скобках указывать номер первоисточника и номер страницы, из которой взята цитата. Если выпускником передаются мысли автора, но не сохраняется дословность цитаты, то номер страницы не указывается, но обязательно указывается первоисточник в тех же квадратных скобках. При этом номер в скобках должен соответствовать номеру первоисточника, расположенному в разделе «Библиографический список».

Второй вариант заключается в том, что сноски оформляются внизу страницы, на которой расположена цитата. Для этого в конце цитаты ставится цифра, обозначающая порядковый номер цитаты на данной странице. Внизу страницы под чертой, отделяющей сноску от текста, этот номер повторяется и за ним следует фамилия и инициалы автора, название книги, из которой взята цитата, место и год издания и, через точку-тире, - номер цитируемой страницы.

Например:

1. Виноградов П. Г. Очерки по теории права. М., 1915. - С. 36.

Если на одной и той же странице цитируется одна и та же кнГИА, во второй сноске можно не повторять полностью ее название, а ограничиться следующим:

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

2. Там же. - С. 37.

Для книг на иностранных языках «Там же» заменяется словом «Ibid.»

Если та же кнГИА цитируется в следующий раз не на той же странице, то указывается ее автор, а вместо названия пишется «Указ. соч.»

Например:

1. Виноградов П. Г. Указ. соч. - С. 38.

Для книг на иностранных языках «Указ, соч.» заменяется словами «Op. cit.»

Ссылки в форме примечаний оформляются следующим образом: все цитаты в тексте подвергаются сплошной нумерации от начала до конца или нумерация разбивается по главам; эта нумерация повторяется в конце текста, и под каждым номером в ней стоит соответствующая ссылка.

### **Подготовка к защите и защита ВКР**

Не менее значимым моментов подготовки выпускника является подготовка ВКР к защите и непосредственно сама защита квалификационной работы.

Здесь важно остановиться на некоторых моментах.

- Оформление и представление ВКР для отзыва научному руководителю.

**Отзыв научного руководителя** - это оценка научным руководителем темы и деятельности выпускника по ее исследованию. Пишется она произвольно, но научный руководитель должен указать в отзыве некоторые основные моменты.

В отзыве научный руководитель не оценивает ВКР (т.е. не пишет, что «ВКР заслуживает ...оценки»). Он лишь вправе высказывать свои предложения экзаменационной комиссии для учета в процессе защиты ВКР, в том числе о рекомендации выпускника для поступления в магистратуру.

В случае серьезных претензий к результатам деятельности выпускника руководитель может сделать вывод о несоответствии ВКР требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, и не рекомендовать ее к защите.

- Выпускник знакомится с отзывом на его ВКР.

В случае, если в отзыве на ВКР есть замечания, студенту необходимо заранее подготовить на них краткие, но исчерпывающие ответы на защите, сгруппировать выступление, подобрать необходимый иллюстративный материал.

- Подготовка выпускником выступления на защите ВКР. Выступление на защите предоставляет экзаменационной комиссии больше возможностей объективно оценить представленную работу.


На доклад выпускнику предоставляется 7- 10 минут, в ходе которых необходимо осветить следующие моменты: актуальность темы, исследованность проблемы (показать, что она является продолжением или частью исследований, проводимых другими авторами, указать их, дать краткий анализ того, что сделано предшественниками, указать степень разработанности проблемы), объект и предмет исследования, цель, основные задачи работы, пути их решения (в логической последовательности по главам). Необходимо также показать, что сделано выпускником и что получено в результате исследования, сделать вывод о степени достижения цели, поставленной в работе.

Большую роль в защите ВКР играют иллюстрированные материалы, в качестве которых могут быть различные информационные материалы, графики, таблицы, схемы. Они выполняются на плакатах, слайдах, компьютерных файлах.

Защита ВКР - заключительный этап деятельности выпускника. Защита ВКР проводится на открытом заседании Государственной аттестационной комиссии с участием не менее двух трети ее состава. На защите руководитель работы и рецензент пользуются правом совещательного голоса. Участие рецензента в заседании необязательно.

Порядок защиты ВКР следующий:

- информация председателя Государственной экзаменационной комиссии о

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

выпускнике (ФИО), теме работы, научном руководителе;

- выступление выпускника с использованием подготовленного им иллюстрированного материала;
- вопросы к выпускнику и ответы на них;
- выступление научного руководителя (или зачитывается его отзыв) и ответы на замечания и вопросы научного руководителя;
- на закрытом заседании Государственная аттестационная комиссия обсуждает выпускные квалификационные работы и простым большинством голосов определяет оценки выпускников; при равном числе голосов мнение председателя является решающим. Общее продолжительность защиты ВКР не более 15 минут.

Результаты любого из видов испытаний, включенных в итоговую государственную аттестацию, определяются оценками “отлично”, “хорошо”, “удовлетворительно”, “неудовлетворительно” и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационных комиссий.


После защиты ВКР становятся достоянием университета и предоставляются на хранение в его архив.

Сформулированные примерные темы ВКР могут быть реализованы на примере:

- всей территории Российской Федерации;
- конкретной страны или туристского региона мира;
- отдельного субъекта РФ или любой иной страны;
- туристского района (зоны) или всей территории субъекта РФ, иной страны мира;
- муниципального образования, отдельного административного района субъекта РФ;
- деятельности конкретного туристского предприятия;
- работы отдельно взятого органа управления сферой туризма в регионе (муниципальном образовании) РФ;
- любого отдельно взятого вида (формы) туризма;
- любого отдельно взятого предприятия сферы туризма (или сети предприятий, нескольких предприятий)


### **Примерные темы ВКР**

1. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии туризма.
2. Совершенствование обслуживания на предприятии общественного питания в составе гостиничного комплекса.
3. Особенности деятельности управляющего в ресторанном бизнесе.
4. Организация обслуживания гостей гостиничных (ресторанных) предприятий и ее совершенствование.
5. Организация и проведение рекламной компании предприятий туристской индустрии.
6. Законодательно-правовые основы развития регионального туризма (на примере Ульяновской области).
7. Мотивация туристских путешествий и поведенческие стереотипы молодежи при выборе туристских услуг.
8. Менеджмент в туризме.
9. Социально-психологические основы деятельности специалиста сферы туризма.
10. Законодательно-правовое регулирование туристских услуг в Российской Федерации.
11. Корпоративная культура как важный элемент управления предприятиями в индустрии туризма.
12. Особенности организации работы персонала в сфере ресторанного бизнеса.
13. Особенности имиджа специалиста индустрии туризма.


Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

14. Технология партнерства и социального взаимодействия в индустрии туризма.
15. Совершенствование гостиничного обслуживания в санаторно-курортном комплексе (на примере...).
16. Инновационные подходы развития туристской индустрии в России.
17. Этика и социальная ответственность специалиста в сфере туризма.
18. Особенности организации и проектирования туров для пожилых людей в России.
19. Анализ специфики обслуживания в гостиницах (на примере г. Ульяновска).
20. Технология психологического воздействия и регулирования социальных отношений в индустрии туризма.
21. Организация досуговой деятельности в индустрии гостеприимства.
22. Развитие организационной культуры туристической фирмы и ее влияние на эффективность работы
23. Разработка стратегии позиционирования туристской компании.
24. Организация авиаперевозок в РФ в современных условиях.
25. Безопасность и страхование в туризме.
26. Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.
27. Особенности туристской мотивации и предпочтений клиентов при выборе туристического продукта (на примере семейного туризма).
28. Специфика организации инфраструктуры гостеприимства в г. Ульяновске и Ульяновской области.
29. Специфика развития регионального рынка выездного туризма на примере Ульяновской области.
30. Социально-психологические основы эффективности деятельности ресторанного бизнеса.
31. Законодательная регламентация туристской деятельности в Российской Федерации и странах Европейского союза.
32. Культура профессионального общения в сфере организации туристской деятельности.
33. Социально-психологические особенности восприятия зарубежного отдыха российскими туристами.
34. Современное состояние и перспективы развития индустрии туризма в Ульяновской области.
35. Исследование маркетинговых коммуникаций на примере оценки эффективности рекламы в туризме.
36. Влияние рекламной деятельности на спрос гостиничных услуг.
37. Особенности регионального развития туризма и гостиничного хозяйства на примере г. Ульяновска.
38. Влияние гендерных особенностей на выбор зарубежных туров российскими туристами.
39. Специфика деятельности и перспективы развития малых гостиничных предприятий в России.
40. Особенности организации международного туризма в Европейских странах.
41. Исследование конкурентной среды рынка услуг внутреннего туризма (на примере одного из регионов РФ, муниципального образования РФ).
42. Исследование мировых/российских практик функционирования туристских информационных центров и обоснование оптимальной модели работы подобного предприятия для региона (муниципального образования) РФ.



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

43. Исследование перспектив ребрендинга туристской дестинации (региона), отстающей в темпах туристско-рекреационного развития.
44. Исследование рынка экскурсионно-туристских предложений турфирм города или региона.
45. Исследование системы коллективных средств размещения (или предприятий общественного питания) территории и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма.
46. Исследование собирательного образа внутреннего туриста – посетителя российского региона (города, туристской дестинации).
47. Оценка конкурентоспособности субъектов туристской деятельности.
48. Сравнительная характеристика туристских кластеров РФ (по субъектам, федеральным округам, муниципальным образованиям).
49. Маркетинговое исследование туристской дестинации (на примере конкретной дестинации туризма в РФ)
50. Проблемы и перспективы развития электронного туризма в РФ.
51. Проблемы развития въездного туризма в регионах России (на примере конкретной страны-донора либо туристской территории РФ).
52. Проектирование видов и объемов необходимого ресурсного обеспечения развития туризма в регионе (муниципальном образовании) (кадровых, организационных, материально-технических, финансовых др.).
53. Проектирование городского туристского пространства (на примере города РФ).
54. Развитие классических теорий мотивации на примере туристской деятельности.
55. Разработка и формирование туристского брендбука субъекта, федерального округа, муниципального образования.
56. Разработка комплекса мер по организации экскурсионных и туристских поездок учащихся образовательных учреждений разного уровня и профиля.
57. Разработка предложений по развитию социального туризма в РФ.
58. Разработка программы туристских услуг для людей (детей) с ограниченными физиологическими возможностями (по видам заболеваний).
59. Разработка регионального перцепционного портрета, образа туристской территории (РФ).
60. Исследование мотивации и потребительского поведения туриста.
61. Исследование туристского пространства территории регионального уровня.
62. Продвижение туристских продуктов посредством коммуникаций в форумах и социальных блогах.
63. Развитие МТСЕ–индустрии региона (муниципального образования) России.
64. Репутация туристского предприятия как фактор его эффективного функционирования и развития (на примере конкретного туристского предприятия).
65. Ресурсное обоснование туристских экскурсионных маршрутов, организации туризма в национальных парках, музеях и иных учреждениях.
66. Сакральный (религиозный) туризм в регионах РФ.
67. Скансенy как перспективная форма туристской и музейной работы для России и регионов.
68. Формирование программ развития туризма в малых городах России.
69. Формирование стратегии развития туристского предприятия.
70. Функциональное зонирование действующих и перспективных туристско-рекреационных территорий – национальных парков, историко-культурных заповедников, региональных парков и т.п.
71. Характеристика состояния и тенденций развития отдельных видов туризма по регионам РФ.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

72. Разработка рекомендаций по организации работы по обслуживанию иностранных туристов на предприятии.
73. Совершенствование имиджа туристских предприятий индустрии туризма.
74. Разработка предложений по совершенствованию процесса организации услуг на туристском предприятии
75. Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики на предприятиях туристской индустрии
76. Разработка предложений по совершенствованию процесса реализации туристского продукта.
77. Другие темы, интересующие заказчика.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение ГИА, включая программное обеспечение и профессиональные базы данных**

### **а) Список литературы**

#### **а) Список рекомендуемой литературы**

##### **основная:**


1. *Игнатъева, И. Ф.* Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>
2. *Стахова, Л. В.* Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853>
3. Основные направления профессиональной подготовки в сфере туризма : учеб. пособие для бакалавров, обуч. по направлению "Туризм" / под ред. Н. Б. Шмелевой ; УлГУ, ФГНиСТ, Каф. педагогики проф. образования и соц. деятельности. - Ульяновск : УлГУ, 2012. - Загл. с титул. экрана. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 865 Кб). - Текст : электронный.- URL : <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/678>

##### **дополнительная:**

1. Туризм: технология и организация туристского обслуживания : учебное пособие / составители Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. — Сочи : СГУ, 2019. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147783>
2. Программа государственной итоговой аттестации бакалавра : методические указания / составители Г. Д. Брюханова [и др.]. — Сочи : СГУ, 2018. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147761>
3. Трусова, Н. М. Туризм : междисциплинарный аспект. Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова, С. А. Мухамедиева, Ю. В. Клюев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 171 с. — ISBN 978-5-8154-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html>

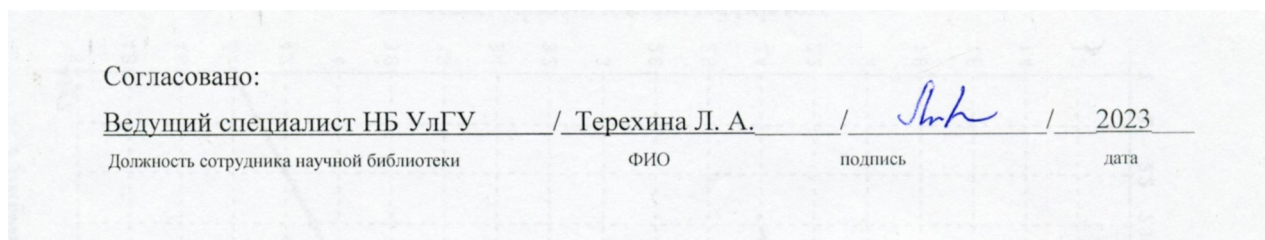
##### **учебно-методическая:**

1. **Аникудимов Е. А.** Государственная итоговая аттестация: учебно-методические

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

рекомендации по самостоятельной работе для студентов бакалавриата по направлению «Туризм» при подготовке к государственному экзамену и выпускной квалификационной работе / Е. А. Аникудимова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/5665>

2. Аникудимова Е. А. Учебно-методическое пособие по организации практик и государственной итоговой аттестации обучающихся по направлению подготовки "Туризм" (бакалавриат) : учебно-методическое пособие / Е. А. Аникудимова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 680 КБ). - Текст : электронный. – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/4241>
3. Организация и проведение подготовки к государственной итоговой аттестации по направлению 43.03.02 "Туризм" (уровень бакалавриата) : учеб.-метод. пособие / Н. Б. Шмелева, Е. А. Аникудимова, Е. Н. Львова [и др.]; УлГУ, ФГНиСТ, Каф. педагогики проф. образования и соц. деятельности. - Ульяновск : УлГУ, 2016. - Загл. с титул. экрана; Электрон. версия печ. публикации. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 393 Кб). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/266>



#### б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

#### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

##### 1. Электронно-библиотечные системы:


1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий /

Должность сотрудника УИПТ

Щуренко Ю.В. /

ФИО



подпись

27.04.2023 /

дата

## **8. Материально-техническое обеспечение**

*Указывается научно-исследовательское, производственное оборудование; измерительные и вычислительные комплексы, другое материально-техническое обеспечение, необходимое для полноценного прохождения практики на конкретном профильном предприятии или в структурном подразделении УлГУ.*

На базе университета для подготовки к научно-исследовательской работе, консультаций с руководителем от университета, проработки возникающих вопросов в ходе практики используется следующее материально-техническое обеспечение:

Учебная аудитория №33 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины, доступом к ЭБС) . Площадь ауд. 29,7


Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели на 14 посадочных мест.

Технические средства:

1.Компьютер

2.Проектор

3.Экран настенный

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

4. Доска аудиторная

5. WI-FI

6. Доступ в Internet

7. Акустические колонки

8. Рабочее место преподавателя. Читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м. Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №125

Учебная аудитория 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс, укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 93,51 кв.м. Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №114

Учебная аудитория 226 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс, Ульяновская область, г. Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Форма Ф-Программа практики ВО (бакалавриат, специалитет, магистратура) 12 из 14 Форма укомплектованный специализированной мебелью на 15 посадочных мест и техническими средствами обучения (10 персональных компьютеров), копировальными аппаратами, принтерами, сканерами, переплетной машиной, ламинатором, дыроколом, брошюровщиком с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 80,06 кв.м. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №116

Библиографический отдел научной библиотеки (аудитория 224Б) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 7 посадочных места и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 53,88 кв.м. Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №119

Отдел обслуживания научной библиотеки (аудитория 316) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 10 посадочных места и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 31,68 кв.м. Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №78

Читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м. Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1), помещение №125


## **9. Специальные условия для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится Университетом с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей



Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты Университета по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

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

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

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

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

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефноточечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:


- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Министерство науки и высшего образования и РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

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

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).

Разработчик

  
подпись

к.п.н., доцент

должность


Аникудинова Е.А.

ФИО

Разработчик


  
подпись

  
должность

  
ФИО

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа ГИА		