Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
Пермский национальный исследовательский
политехнический университет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор ПНИПУ
по образовательной деятельности
_____И.Ю. Черникова
"__" _____2026 г.

Оценочные материалы

для проведения государственной итоговой аттестации
по основной профессиональной образовательной программе
высшего образования – программе бакалавриата

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки высшего образования: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) образовательной программы: Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма

Квалификация выпускника: Бакалавр

Выпускающая кафедра: Иностранные языки, лингвистика и перевод

Курс: 2 **Семестр**: 4

Трудоемкость: 9 зе

Пермь 2026

Оценочные материалы и программа государственной итоговой аттестации разработаны на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.04.01 – Педагогическое образование, утвержденного решением приказом Министерства образования и науки РФ №126 от 22 февраля 2018 года, редакция с изменениями №1456 от 26.11.2020.
- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Положения о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ, утвержденного 28.12.2016;
- Компетентностной модели выпускника ОПОП по направлению 43.03.02 Туризм по профилю «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма», утверждённой 16 ноября 2026 г.;
- Базового учебного плана очной формы обучения по направлению 43.03.02 Туризм по профилю «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма», утверждённого 16 ноября 2026 г.

Заведующий кафедрой
«Иностранные языки, лингвистика и перевод»,
д-р пед. наук, профессор _____Е.В. Аликина

Начальник учебно-методического
управления, канд. техн. наук _____ Д.С. Репецкий

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……4
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ……5
1.1 Структура государственной итоговой аттестации……5
1.2 Тип задач профессиональной деятельности, предусмотренные основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)……5
1.3 Требования к результатам освоения ОПОП……..5
2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА С ОЦЕНОЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ……...10
2.1. Перечень компетенций и их компонентов, оцениваемых на государственном экзамене……10
2.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен и типовые контрольные задания, перечень ситуационных заданий и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене……12
2.2.1 Структура и тематика контрольных заданий государственного экзамена……...12
2.2.2 Содержание дисциплин, проверяемых на экзамене……13
2.2.3 Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену …..17
2.3 Оценочные средства для государственного экзамена……18
2.3.1 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене……..18
2.3.2 Порядок и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена 19
3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ……22
3.1 Общие положения. Перечень компетенций, проверяемых в ходе выполнения выпускной квалификационной работы ……22
3.2 Требования к выпускным квалификационным работам……..…25
3.2.1 Показатели и критерии оценки результатов формирования компетенций, проверяемых в ходе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы……...25
3.2.2 Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы….27
3.3 Порядок выполнения и защиты выпускных квалификационных работ……28
3.3.1 Организация выполнения и руководство выпускной квалификационной работой.28
3.3.2 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ……29
3.3.3 Порядок защиты выпускной квалификационной работы 30
3.3.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы с помощью ВКР (критерии оценки результатов защиты ВКР)……32
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ……34
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Пример экзаменационного билета ……40
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Форма оценочного листа члена ГЭК по приему государственного экзамена……..41
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Перечень примерных тем ВКР……..42
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Форма отзыва руководителя ВКР……43
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Форма рецензии на ВКР……45
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Оценочный лист члена по защите ВКР……46

ВВЕДЕНИЕ

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускников по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», квалификация выпускника «бакалавр» проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

Программа Государственной итоговой аттестации включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- программу государственного экзамена (ГЭ) с оценочными средствами ГЭ;
- требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения;
- критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ с оценочными средствами защиты ВКР.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (ГИА) включает:

- государственный экзамен;
- защиту выпускной квалификационной работы.

Оценочные материалы и программа государственной итоговой аттестации согласованы с рабочими программами всех дисциплин. Документ включает перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

1.2 Тип задач профессиональной деятельности, предусмотренные основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)

Тип задач профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата направления 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма»: технологический, проектный, а именно:

- создание и конструирование туристских продуктов (маршрутов, туров, услуг) с применением актуальных технологических решений и с учетом специфики международной индустрии туризма;
- использование информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для эффективного продвижения и продаж туристского продукта на международном рынке;
- внедрение инноваций в туристскую деятельность и использование новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов, что особенно актуально для инженерного профиля.
- владение теоретическими основами и готовность применять основные методы проектирования при создании туристских продуктов и систем;
- сбор, обработка и интерпретация данных (с использованием базовых знаний математики и информатики), необходимых для осуществления проектной деятельности в туризме;
- непосредственная готовность к воплощению разработанных проектов в сфере туризма, в том числе в международном контексте.

1.3 Требования к результатам освоения ОПОП

Планируемые результаты освоения Образовательной программы определяются сформированными выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, навыки, а также личностные качества в соответствии с типами задач профессиональной деятельности.

В результате освоения Образовательной программы выпускник должен обладать компетенциями, формируемыми в процессе ее освоения, определенными на основе ФГОС ВО ПНИПУ по направлению подготовки 43.03.03 – Туризм, и профессиональными компетенциями, самостоятельно установленными в Образовательной программе, сформированными на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, а также иных требований, в том числе региональных, предъявляемых к выпускниками на рынке труда. Наименование категории (группы) компетенций и соответствующие им коды и формулировки компетенций выпускника представлены в табл. 1.1

Таблица 1.1 - Перечень и уровень формируемых компетенций

Наименование категории (группы) компетенций	**Код и наименование компетенции выпускника Образовательной программы**
Универсальные компетенции выпускников Образовательной программы	
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
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	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 здоровье сбережение)	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

Общепрофессиональные компетенции выпускников Образовательной программы	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	
Профессиональные компетенции выпускников Образовательной программы	
Задачи профессиональной деятельности	**Код и наименование компетенции выпускника Образовательной программы**
Тип задач профессиональной деятельности: Технологический тип задач профессиональной деятельности	
Технологии	ПК-1.1. Способен разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания
Технологии	ПК-1.2. Способен к разработке туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики
Проектный тип задач профессиональной деятельности	
Проектирование	ПК-2.1. Способен к организации и выполнению проектов в туристской деятельности на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений потребителя.
Проектирование	ПК-2.2. Способен использовать методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) выпускник по направлению 43.03.02 «Туризм» профилю «Прикладной инжиниринг

в международной индустрии туризма», должен обладать следующим набором универсальных компетенций (УК), общепрофессиональных (ОПК) компетенций, профессиональных (ПК), (табл.1.1).

Профессиональные компетенции, установленные на основе профессиональных стандартов, соответствующих типам задач профессиональной деятельности выпускников:

Компетенции выпускника, сформированные в процессе освоения данной ОПОП высшего образования (ВО), соответствуют требованиям ФГОС ВО к результатам освоения ОПОП в форме компетенций с учётом профиля и анализа потребностей регионального рынка труда, направлений развития научно-педагогической школы выпускающей кафедры, исходя из основных целей данной ОПОП и видов профессиональной деятельности, к которым готовится выпускник вуза по данной ОПОП.

2 ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА С ОЦЕНОЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ

Программа ГЭ содержит:

- перечень компетенций и их компонентов (результатов обучения), оцениваемых на государственном экзамене;
- перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен;
- рекомендации, обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене;
- оценочные средства для государственного экзамена;
- типовые практические задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене.

2.1 Общие положения. Перечень компетенций и их компонентов, оцениваемых на государственном экзамене

Государственный экзамен является междисциплинарным и включает следующие дисциплины образовательной программы:

Б1.В.03 - «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии»,

Б1.В.13 - «Международный туризм»,

Б1.В.08 - «Технологии проектирования экскурсионного продукта»,

Б1.В.05 - «Мониторинг туристического продукта и услуг»,

результаты, освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится письменно с устным ответом. Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Для объективной оценки компетенций выпускника тематика экзаменационных вопросов государственного экзамена должна быть комплексной и соответствовать избранным разделам из различных учебных дисциплин, формирующих конкретные компетенции (табл. 2.1).

Таблица 2.1 - Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена и дисциплин государственного экзамена, участвующих в их формировании

Код	Формулировки компетенций	Дисциплина государственного экзамена
ПК-1.1	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания	Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии
ПК-1.2	Способен к разработке туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты,	Международный туризм

Код	Формулировки компетенций	Дисциплина государственного экзамена
	требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики	
ПК-2.1	Способен к организации и выполнению проектов в туристской деятельности на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений потребителя	Технологии проектирования экскурсионного продукта
ПК-2.2	Способен использовать методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	Мониторинг туристического продукта и услуг

Перечень компетенций и их компонентов, оцениваемых на государственном экзамене, представлен в табл. 2. 2.

Таблица 2.2 - Индикаторы достижения профессиональных компетенций выпускников программы бакалавриата «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма»

Категория профессиональных компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Технологии	**ПК-1.1** Способен разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.	**ИД-1$_{ПК-1.1}$ Знает** понятие и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей туристских услуг; критерии оценки качества и эффективности клиентоориентированных технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности в туризме. **ИД-2$_{ПК-1.1}$ Умеет** анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки с точки зрения клиентоориентированности; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предлагаемых решений; **ИД-3$_{ПК-1.1}$ Владеет навыками** анализа клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки эффективности предложенных решений с точки зрения удовлетворённости потребителей.
Технологии	**ПК-1.2** Способен к разработке туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с	**ИД-1$_{ПК-1.2}$ Знает** этнокультурные, исторические и религиозные особенности регионов и правила их учёта при проектировании туристского продукта; требования законодательства РФ к формированию туристского продукта; современные технологии в туризме, маркетинге, коммерции и логистике, применяемые при разработке продукта; этапы и методы проектирования туристского продукта. **ИД-2$_{ПК-1.2}$ Умеет** учитывать этнокультурные, исторические и религиозные аспекты при разработке туристского продукта; обеспечивать соответствие

	использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики	продукта требованиям действующего законодательства; применять современные технологии туризма, маркетинга, коммерции и логистики при проектировании продукта; разрабатывать и обосновывать туристский продукт с учётом запросов потребителей. **ИД-3ПК-1.2 Владеет навыками** разработки туристского продукта с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов; инструментами маркетинга, коммерции и логистики при формировании туристского продукта; способами проверки соответствия продукта требованиям законодательства; современными технологиями проектирования туристского продукта
Проектная	**ПК-2.1.** Способен к организации и выполнению проектов в туристской деятельности на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений потребителя	**ИД-1ПК-2.1 Знает** основы проектной деятельности в туризме (этапы жизненного цикла проекта, методы планирования и управления проектами); методы анализа деятельности туристской организации и изучения предпочтений потребителей; критерии оценки эффективности проектов в туристской сфере; инструменты управления проектами и командами **ИД-2ПК-2.1 Умеет** анализировать деятельность туристской организации и предпочтения потребителей для обоснования проектов; организовывать и выполнять проекты в туристской деятельности; планировать ресурсы, сроки и результаты проекта; оценивать эффективность реализации проектов и корректировать проектную деятельность; **ИД-3ПК-2.1 Владеет навыками** организации и выполнения проектов в туристской деятельности; методами анализа деятельности организации и предпочтений потребителей; инструментами планирования, реализации и оценки эффективности проектов в туризме.
Проектная	**ПК-2.2** Способен использовать методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	**ИД-1ПК-2.2 Знает** методы анализа и прогнозирования явлений и процессов в сфере туризма; источники статистической и аналитической информации о туристской деятельности; критерии и показатели оценки тенденций развития туризма; виды прогнозов и этапы прогнозирования **ИД-2ПК-2.2 Умеет** применять методы анализа и прогнозирования для оценки явлений и процессов в туризме; собирать, обрабатывать и интерпретировать данные о развитии туристской сферы; выявлять тенденции и строить прогнозы развития туристских процессов; использовать результаты анализа и прогнозирования для обоснования управленческих решений. **ИД-3ПК-2.2 Владеет навыками** анализа явлений и процессов в сфере туризма; методами прогнозирования развития туристской деятельности; инструментами обработки и интерпретации аналитической информации; способами применения результатов анализа и прогнозов в профессиональной деятельности.

На государственном экзамене оцениваются результаты обучения по данным дисциплинам (знания и умения), соотнесенные с индикаторами достижения планируемых результатов освоения образовательной программы – компетенциями выпускников (табл. 2.3).

Таблица 2.3 – Показатели и средства оценки результатов формирования компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена

№ п.п.	Код компетенции	Перечень компонентов	Средства оценки
1	ПК-1.1	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.	Теоретические вопросы государственного экзамена. Практические задания.
2	ПК-1.2	Способен к разработке туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики	Теоретические вопросы государственного экзамена. Практические задания.
3	ПК-2.1	Способен к организации и выполнению проектов в туристской деятельности на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений потребителя	Теоретические вопросы государственного экзамена. Практические задания.
4	ПК-2.2	Способен использовать методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	Теоретические вопросы государственного экзамена. Практические задания.

2.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен и типовые контрольные задания, перечень ситуационных заданий и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене

2.2.1 Структура и тематика контрольных заданий государственного экзамена

Государственный экзамен предусматривает выполнение теоретических и практических (ситуационных) заданий, нацеленных на выявление профессиональной компетенции выпускников бакалавриата для решения профессиональных задач в проектно-конструкторской и расчетно-экспериментальный деятельности с элементами научно-исследовательской работы. Виды заданий по дисциплинам приведены в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Виды заданий по дисциплинам, проверяемым в ходе государственного экзамена

№ п.п.	Дисциплина государственного экзамена	Вид задания
1	Б1.В.03 - «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии»,	Теоретический вопрос Практическое задание

2	Б1.В.13 - «Международный туризм»	Теоретический вопрос Практическое задание
3	Б1.В.08 - «Технологии проектирования экскурсионного продукта»	Теоретический вопрос Практическое задание
4	Б1.В.05 - «Мониторинг туристического продукта и услуг»	Теоретический вопрос Практическое задание

Каждый экзаменационный билет состоит из 3 заданий (2-х теоретических вопросов и 1-го практического задания) и имеет следующую структуру:

1 вопрос – теоретический (проверка знаний) по одной из дисциплин, представленных в табл. 2.3;

2 вопрос – теоретический (проверка знаний) по другой дисциплине, выбранной из представленных в табл. 2.3;

3 вопрос – практическое задание (проверка умений). по одной из дисциплин представленных в табл. 2.3.

Ответы на теоретические и практические задания оформляются в письменной форме и должны быть представлены как полный и законченный устный ответ. Теоретические и практические задания билета включают вопросы, рассмотренные при изучении дисциплин в семестрах.

2.2.2 Содержание дисциплин, проверяемых на экзамене

1) Дисциплина «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии»

Теоретические вопросы (проверка знаний и умений) – вопрос 1 или 2 экзаменационного билета

1. Раскройте понятие «умное обслуживание» (Smart Service) в международной туристической индустрии. Охарактеризуйте ключевые цифровые технологии, обеспечивающие персонализацию и автоматизацию гостевого опыта (на примере «умных номеров», мобильных приложений и чат-ботов). Приведите примеры влияния этих технологий на операционную эффективность предприятий туризма и гостеприимства.

2. Охарактеризуйте роль систем онлайн-бронирования (GDS, OTA) и инструментов digital-маркетинга в управлении обслуживанием потребителей туристских услуг. Раскройте преимущества и риски использования электронной коммерции (e-commerce) для туристских предприятий. Обоснуйте, почему омниканальный подход к обслуживанию клиентов является необходимым условием конкурентоспособности в международной индустрии туризма.

3. Раскройте понятие клиентского опыта (Customer Experience, CX) в туристической индустрии и объясните, как системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) обеспечивают его персонализацию на всех этапах взаимодействия. Охарактеризуйте методы сбора и анализа цифровых данных о потребителе (big data, аналитика отзывов, трекинг поведения). Обоснуйте, как управление клиентским опытом влияет на удержание клиентов и экономические показатели туристского предприятия.

4. Охарактеризуйте роль больших данных (Big Data) и аналитических инструментов в управлении туристской деятельностью на международном рынке. Раскройте основные источники данных (данные мобильных операторов, транзакции OTA, социальные сети, данные GDS) и методы их обработки. Приведите примеры использования аналитики для прогнозирования спроса, динамического ценообразования и оптимизации загрузки предприятий туризма. Обоснуйте, какие управленческие решения в сфере обслуживания туристов могут приниматься на основе этих данных.

Типовые задачи (проверка умений и владений) – вопрос 3 билета

1. Перед вами фрагмент описания клиентского опыта туриста при бронировании тура в международной компании: «Клиент находит тур через рекламу в социальных сетях, переходит на сайт, но не завершает бронирование. Через день ему приходит письмо с напоминанием, он возвращается, бронирует тур через мобильное приложение, а по прибытии в отель обнаруживает, что его предпочтения (номер с видом на море, поздний заезд) не были переданы в гостиницу».

- Определите, на каких этапах customer journey произошёл разрыв в цифровом обслуживании.
- Предложите, какие цифровые инструменты (CRM, Channel Manager, PMS, автоматизация маркетинга) и на каких этапах следовало задействовать для предотвращения этих разрывов.
- Обоснуйте, как исправление этих разрывов повлияет на метрики клиентского опыта (NPS, повторные бронирования).

2. Небольшой отель (40 номеров) в курортной зоне сталкивается с проблемой: в низкий сезон загрузка падает до 35%, в высокий — достигает 95%, но персонал не справляется с пиковой нагрузкой на ресепшн, а в низкий сезон простаивает. Руководство рассматривает два варианта:

Вариант А: внедрение системы динамического ценообразования (Revenue Management System) с интеграцией в Channel Manager.

Вариант Б: внедрение чат-бота и мобильного приложения для самостоятельного заселения (online check-in / digital key).

- Проанализируйте, как каждый вариант влияет на загрузку и операционную эффективность в высокий и низкий сезон.
- Предложите комбинированное решение (при необходимости) и обоснуйте последовательность внедрения.
- Опишите, какие данные необходимы для оценки эффективности внедрения (KPI).

3. Туристская компания планирует вывести новый продукт (экотуры в регионе) на международный рынок. Бюджет на цифровое продвижение ограничен. Доступны следующие каналы: контекстная реклама, таргетированная реклама в социальных сетях, сотрудничество с микро-инфлюенсерами, размещение на OTA, email-маркетинг по существующей базе.

- Предложите распределение бюджета между каналами (в процентном соотношении) с обоснованием для каждого этапа воронки (осведомлённость → интерес → бронирование).
- Для каждого выбранного канала укажите, какие цифровые метрики будут использоваться для оценки эффективности.
- Обоснуйте, почему вы исключили (или минимизировали) один из предложенных каналов.

2) **Дисциплина «Международный туризм»**

Теоретические вопросы (проверка знаний и умений) – вопрос 1 или 2 экзаменационного билета

1. Раскройте понятие международного туризма и охарактеризуйте его место в структуре мировой экономики. Перечислите основных субъектов международной туристской деятельности (туроператоры, турагенты, перевозчики, средства размещения, международные организации) и опишите их функции. Назовите ключевые современные тенденции развития международного туризма (цифровизация, устойчивое развитие, изменение потребительских предпочтений) и приведите примеры их влияния на индустрию.

2. Охарактеризуйте систему регулирования международного туризма на наднациональном и национальном уровнях. Раскройте роль Всемирной туристской организации (UNWTO) и «Глобального этического кодекса туризма» в формировании стандартов международной туристской деятельности. Объясните, как национальное законодательство (на примере РФ) регулирует выездной и въездной туризм, и обоснуйте, почему международное сотрудничество в сфере туризма необходимо для устойчивого развития отрасли.

3. Раскройте понятия «экспорт» и «импорт» туристских услуг и объясните, как они отражаются в платёжном балансе страны. Охарактеризуйте структуру туристского баланса (активный, пассивный, сбалансированный) и факторы, влияющие на его формирование. Приведите примеры стран с активным и пассивным туристским балансом и обоснуйте, как государство может воздействовать на улучшение туристского баланса.

4. Охарактеризуйте основные туристские макрорегионы мира (по классификации UNWTO: Европа, Азиатско-Тихоокеанский регион, Америка, Африка, Ближний Восток) и объясните, какие факторы определяют их туристскую специализацию. Раскройте современные сдвиги в географии международного туризма (рост доли АТР, изменение потоков под влиянием кризисов) и обоснуйте, как эти сдвиги влияют на стратегии международных туристских компаний.

Типовые задачи (проверка умений и владений) – вопрос 3 билета

1. По данным платёжного баланса условной страны N за год: поступления от иностранных туристов (экспорт туристских услуг) — 12 млрд долл.; расходы резидентов за рубежом (импорт туристских услуг) — 18 млрд долл.; доля туризма в ВВП — 4%; основные въездные потоки — из соседних стран; основные выездные направления — курорты Средиземноморья и Юго-Восточной Азии.

- Определите тип туристского баланса страны N и рассчитайте сальдо туристского баланса.
- Назовите не менее трёх факторов, которые могут объяснять пассивный характер баланса.
- Предложите не менее трёх мер государственной политики, направленных на улучшение туристского баланса, и обоснуйте, как каждая мера повлияет на экспорт и импорт туристских услуг.

2. Туроператор планирует запуск въездного тура для группы туристов из Китая (10 человек, 5 дней, апрель). Запросы группы: культурно-познавательная программа,

гастрономический опыт, комфортное размещение 4*, наличие русскоязычного (или англоязычного) гида, возможность шопинга.

- Составьте фрагмент программы обслуживания (по дням) с указанием основных объектов показа и видов активности.
- Обоснуйте выбор средств размещения и транспорта с учётом специфики рынка Китая (языковой барьер, пищевые предпочтения, ожидания по сервису).
- Назовите не менее двух рисков, связанных с обслуживанием данной группы, и предложите способы их минимизации.

3. Туристская компания рассматривает два направления для расширения линейки выездных туров: **страна А** (активный туристский баланс, высокий уровень цен, развитая инфраструктура, визовый режим — безвизовый, безопасность — высокая) и **страна В** (развивающийся туристский рынок, низкие цены, слабая инфраструктура, визовый режим — упрощённый, безопасность — средняя). Целевая аудитория компании — семьи с детьми и молодёжь.

- Сравните страны А и В по критериям: привлекательность для целевой аудитории, уровень рисков, потенциал спроса.
- Обоснуйте, какое направление (или комбинацию) следует выбрать для расширения линейки, с учётом целевой аудитории.
- Укажите, какие дополнительные условия (страхование, партнёры, информационная поддержка) необходимо обеспечить при запуске выбранного направления.

4. В результате геополитического кризиса и ограничений на авиасообщение туристские потоки между регионом X и регионом Y резко сократились. Туроператор, специализировавшийся на направлении X→Y, столкнулся с падением продаж на 70%. Одновременно наблюдается рост спроса на внутренний туризм и на направления ближнего зарубежья.

- Охарактеризуйте, какие изменения в географии международного туризма иллюстрирует данная ситуация.
- Предложите не менее трёх адаптационных стратегий для туроператора (диверсификация направлений, переориентация на внутренний рынок, изменение продукта) и обоснуйте каждую.
- Опишите, какие компетенции и цифровые инструменты потребуются компании для реализации предложенных стратегий.

3) **Дисциплина «Технологии проектирования экскурсионного продукта»**

Теоретические вопросы (проверка знаний и умений) – вопрос 1 или 2 экзаменационного билета

1. Раскройте понятие «экскурсионный продукт» и охарактеризуйте его структуру (туробразующая услуга, дополнительные услуги, сопутствующие товары). Назовите и объясните основные этапы проектирования экскурсионного продукта (анализ рынка, разработка маршрута, формирование содержания, выбор средств обслуживания, калькуляция и продвижение). Обоснуйте, почему качество проектирования на каждом этапе влияет на конкурентоспособность экскурсионного продукта.

2. Охарактеризуйте методику разработки экскурсионного маршрута. Раскройте принципы построения маршрута (тематическая логика, пространственная связность,

хронометраж, безопасность). Объясните, как определяется последовательность объектов показа и как рассчитывается время экскурсии (с учётом переходов, остановок, рассказа и показа). Приведите пример влияния ошибок в хронометраже на качество экскурсионного продукта.

3. Раскройте технологию подготовки экскурсионного текста (индивидуальный текст экскурсовода, контрольный текст, вступительное и заключительное слово). Охарактеризуйте основные методические приёмы показа (экскурсионный анализ, зрительная реконструкция, локализация) и рассказа (объяснение, сравнение, цитирование, вопрос-ответ). Обоснуйте, как выбор приёмов зависит от типа объекта и тематики экскурсии.

4. Охарактеризуйте критерии оценки качества экскурсионного продукта (содержательность, логика маршрута, профессионализм экскурсовода, комфортность, безопасность, соответствие ожиданиям потребителя). Раскройте методы оценки качества (экспертная оценка, опрос потребителей, анализ отзывов, бенчмаркинг). Обоснуйте, как результаты оценки качества используются для совершенствования экскурсионного продукта и повышения его конкурентоспособности.

Типовые задачи (проверка умений и владений) – вопрос 3 билета

1. Туроператор разрабатывает городскую обзорную экскурсию для группы иностранных туристов (10 человек, англоязычная группа, продолжительность — 3 часа). В программу включены четыре объекта показа:

Объект А — исторический центр (показ 15 мин, рассказ 10 мин, переход к следующему объекту 10 мин);

Объект Б — музей (показ 20 мин, рассказ 15 мин, переход 5 мин);

Объект В — смотровая площадка (показ 10 мин, рассказ 5 мин, переход 15 мин);

Объект Г — гастрономическая точка (дегустация 20 мин, рассказ 5 мин).

Рассчитайте общее время экскурсии с учётом показов, рассказов и переходов. Определите, укладывается ли экскурсия в заявленную продолжительность 3 часа.

Предложите, какие объекты или элементы программы можно сократить (или переставить) для соблюдения хронометража, не потеряв логику маршрута.

Обоснуйте, как нарушение хронометража влияет на качество экскурсионного продукта и удовлетворённость туристов.

2. Для экскурсии по историческому центру города требуется подготовить фрагмент индивидуального текста экскурсовода по объекту «Городская ратуша» (архитектурный памятник XVIII века). Аудитория — смешанная группа (взрослые, иностранные туристы, интересующиеся архитектурой).

Составьте фрагмент текста (8–10 предложений), включающий: краткую историческую справку, описание архитектурных особенностей, один методический приём показа (например, зрительная реконструкция или сравнение) и один приём рассказа (например, объяснение или цитирование).

Обоснуйте, какие методические приёмы вы выбрали и почему они подходят для данной аудитории и объекта.

Укажите, какие фактические данные должны быть проверены по контрольному тексту перед включением в индивидуальный текст.

3. Туроператор разрабатывает экскурсию «Гастрономический тур по городу» для группы туристов из Китая (10 человек, 4 часа, апрель). Запросы: знакомство с местной кухней, комфортный темп, наличие англоязычного гида, возможность фотосъёмки.

Составьте фрагмент программы экскурсии (по этапам) с указанием объектов посещения (не менее трёх гастрономических точек) и видов активности.

Обоснуйте выбор объектов и формата обслуживания с учётом национальных особенностей группы (пищевые предпочтения, языковой барьер, ожидания по сервису).

Назовите не менее двух рисков и предложите способы их минимизации.

4) **Дисциплина «Мониторинг туристического продукта и услуг»**

Теоретические вопросы (проверка знаний и умений) – вопрос 1 или 2 экзаменационного билета

1. Раскройте понятие «мониторинг туристского продукта и услуг» и охарактеризуйте его цели и задачи в системе управления туристским предприятием. Назовите и объясните основные принципы мониторинга (системность, непрерывность, объективность, комплексность, оперативность). Обоснуйте, почему мониторинг является необходимой функцией управления качеством туристского продукта и услуг.

2. Охарактеризуйте систему показателей и критериев мониторинга качества туристского продукта и услуг. Раскройте основные группы показателей (качество обслуживания, удовлетворённость потребителей, соответствие стандартам, экономические показатели, безопасность). Объясните, как выбираются критерии оценки для разных видов туристских продуктов и услуг. Приведите примеры количественных и качественных показателей мониторинга.

3. Раскройте основные методы мониторинга туристского продукта и услуг (анкетирование, опрос, наблюдение, анализ отзывов, экспертные оценки, бенчмаркинг, тайный покупатель). Охарактеризуйте инструменты сбора и обработки данных (CRM-системы, платформы онлайн-отзывов, аналитика сайта, чек-листы, KPI-дашборды). Обоснуйте, как выбор метода и инструмента зависит от целей мониторинга и специфики туристского продукта.

4. Охарактеризуйте этапы организации системы мониторинга туристского продукта и услуг на предприятии (постановка целей, выбор показателей, сбор данных, анализ, разработка корректирующих мер, контроль результатов). Раскройте, как результаты мониторинга используются для совершенствования туристского продукта и повышения его конкурентоспособности. Обоснуйте, почему мониторинг должен быть интегрирован в систему управления качеством предприятия.

Типовые задачи (проверка умений и владений) – вопрос 3 билета

1. Туроператор запускает новый экскурсионный продукт «Исторический центр города» (пешеходная экскурсия, 2,5 часа, группа до 15 человек). Руководство поручило разработать систему мониторинга качества этого продукта.

- Составьте чек-лист мониторинга (не менее 8 показателей), распределив их по группам: качество обслуживания, содержание экскурсии, комфортность, безопасность, удовлетворённость потребителей.

- Для каждого показателя укажите метод сбора данных (наблюдение, анкетирование, анализ отзывов, тайный покупатель) и критерий оценки (что считается нормой, а что — отклонением).
- Обоснуйте, как результаты мониторинга по этому чек-листу будут использоваться для совершенствования продукта.

2. По результатам анкетирования туристов после тура «Гастрономические выходные» (100 респондентов) получены следующие данные:

- общая удовлетворённость — 72%;
- удовлетворённость питанием — 55%;
- удовлетворённость размещением — 85%;
- удовлетворённость экскурсионной программой — 78%;
- удовлетворённость работой гида — 60%;
- NPS — 35 (что ниже целевого показателя 50);
- в открытых ответах 40% упомянули «нехватку времени на дегустации» и «слабую организацию переходов».

— Определите «узкие места» туристского продукта на основе данных мониторинга.

— Предложите не менее трёх корректирующих мер (по питанию, работе гида, организации программы) и обоснуйте каждую.

— Сформулируйте, какие показатели необходимо повторно замерить после внедрения мер и с какой периодичностью.

3. Гостиница (4*) внедряет систему мониторинга качества обслуживания. Руководство решило использовать метод «тайный покупатель» для оценки работы службы приёма и размещения (reception) и службы питания (завтраки).

- Разработайте сценарий и чек-лист для «тайного покупателя» по каждому подразделению (не менее 6 пунктов на каждое).
- Обоснуйте, какие критерии оценки будут использоваться и как будет фиксироваться результат (балльная шкала, комментарии, фото/аудиофиксация).
- Опишите, как результаты «тайного покупателя» будут интегрированы с другими методами мониторинга (анкетирование гостей, анализ отзывов) и как они повлияют на обучение персонала.

2.2.3 Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

Диджитал-менеджемент и обслуживание в туристической индустрии

1. Информационное обеспечение туризма : учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А., Чудновский А. Д., Жукова М. А. Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. 286 с. 18,0 усл. печ. л..

2. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов. Москва : КНОРУС, 2019. 276 с. 17,5 усл. печ. л..

3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учебное пособие. Москва : Магистр, 2007. 447 с.

4. Саак А.Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 512 с.

Международный туризм

1. Антонец В. Г. Международный туризм : учебное пособие. Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. 130 с..

2. Холодилина Ю. Е. Международный туризм в странах Европеи?ского союза и Америки : учебное пособие. Оренбург : ОГУ, 2015. 132 с..

3. Travel and Tourism. Travel and Tourism. Часть 1 : Учебно-методическое пособие по англии?скому языку. Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2016. 52 с.

4. Travel and Tourism. Travel and Tourism. Часть 2 : Учебно-методическое пособие. Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2016. 84 с.

Технологии проектирования экскурсионного продукта

1. Технологии продвижения туристского продукта : методические рекомендации по изучению дисциплины для обучающихся очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 43.03.02 «туризм». Сочи : СГУ, 2018. 24 с.

2. Седова Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие. Омск : ОмГТУ, 2020. 81 с.

3. Батоева С. А., К. Е. Виды и тенденции развития туризма. Виды и тенденции развития туризма. Часть 1 : Учебное пособие. Чита : ЗабГУ, 2020. 140 с..

4. Шевырин С. А. Туризм в Пермском крае: Туристские и рекреационные ресурсы : учебное пособие. Пермь : ПГГПУ, 2015. 68 с.

Мониторинг туристического продукта и услуг

1. Ангелина И. А. Маркетинг в туризме : учебное пособие. Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. 203 с..

2. Маркетинг туризма : учебное пособие для вузов / Гончарова И. В., Розанова Т. В., Морозов М. А., Морозова Н. С. Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. 217 с. 14,0 усл. печ. л..

3. Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. Туристический продукт. Замысел . Организация. Управление : учебное пособие для вузов пер. с пол. Москва : ЮНИТИ, 2008. 495 с.

4. Седова Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие. Омск : ОмГТУ, 2020. 81 с.

2.3 Оценочные средства для государственного экзамена

2.3.1 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы на государственном экзамене

К государственному экзамену (ГЭ) допускаются студенты, завершившие полный курс обучения по основной профессиональной образовательной программе и успешно сдавшие все предшествующие экзамены и зачеты, регламентированные учебным планом направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профилю «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма».

ГЭ проводится в форме междисциплинарного экзамена в сроки, установленные графиком учебного процесса. Для подготовки и сдачи ГЭ до сведения студентов

заблаговременно (не позднее, чем за 6 месяцев до экзамена) должна быть доведена следующая информация, касающаяся программы и процедуры проведения ГЭ:

Порядок и сроки проведения ГЭ.

Перед экзаменом проводится цикл консультаций и установочных лекций по программе государственного экзамена.

Экзаменационные билеты составляются выпускающей кафедрой и содержат 3 вопроса: 1 и 2 вопросы билета оценивают уровень сформированности компонента *знать и уметь*; 3 вопрос билета (практическое задание) включает задания, направленные на выявление уровня сформированности компонентов *уметь и владеть*.

Экзаменационные билеты подписываются заведующим кафедрой, хранятся на выпускающей кафедре и выдаются студентам непосредственно на экзамене. Экзаменационный билет состоит из заданий, составленных таким образом, чтобы выбор охватываемых ими проблем обеспечивал проверку знаний по дисциплинам профессионального цикла, которые формируют профессиональные компетенции выпускника (т.е. несут в себе информацию, непосредственно связанную с задачами профессиональной деятельности). Пример экзаменационного билета представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

По выданным экзаменационным билетам студенты готовят ответы. Время на подготовку ответов не более 4 часов. Ответы записываются экзаменуемыми на листах формата А4 с одной стороны листа четким разборчивым почерком, с аккуратным начертанием необходимых формул, индексов и обозначений.

Каждый лист ответа нумеруется и у верхнего поля отмечается фамилией и инициалами студента. Здесь же указывается индекс учебной группы. Ответ на каждый вопрос обозначается номером задания (вопроса).

При подготовке ответов экзаменуемые должны выполнять необходимые эскизы, рисунки, расчетные схемы и показывать на них определяемые параметры, их взаимосвязь, различного рода ограничения и условия.

Члены ГЭК по приему государственного экзамена оценивают результаты сдачи экзамена и вносят их в индивидуальный оценочный лист каждого члена ГЭК.

Результаты итогового экзамена оформляются протоколом (в соответствующей книге протоколов) на каждого экзаменующегося, который заполняется секретарем и подписывается председателем и секретарем комиссии.

Результаты (оценки) государственного экзамена оглашаются в день его проведения. В день объявления результатов государственного междисциплинарного экзамена может быть предусмотрена возможность проведения апелляции. Оценка государственного междисциплинарного экзамена заносится в зачетную книжку студента, которая подписывается всеми членами ГЭК.

Бланки с ответами по ГЭ хранятся на выпускающей кафедре в течение двух лет вместе с программой государственного экзамена и копией экзаменационной ведомости.

2.3.2 Порядок и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

Порядок и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена состоит в следующем.

Ответы на вопросы экзаменационного билета оцениваются четырех бальной шкалой:

Оценка **«отлично»** выставляется, если выпускник при ответе на вопрос показал правильные знания и уверенные действия по применению полученных знаний при написании ответа на теоретические и практическое (ситуационное) задания;

Оценка **«хорошо»** выставляется, если выпускник проявил правильные действия по применению полученных знаний при написании ответа на теоретические и практическое (ситуационное) задания.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если показаны в целом правильные действия по применению полученных знаний при написании ответа на теоретические и практическое (ситуационное) задания.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обнаружено неумение применять знания при составлении ответа на теоретические и практическое (ситуационное) задания.

Учитывая, что готовность выпускника к профессиональной деятельности является основной целью образовательной программы, следует считать уровень подготовки выпускника соответствующим требованиям, если студент в ходе государственного экзамена демонстрирует комплекс знаний, умений и навыков, свидетельствующий о его готовности (способности) решать задачи профессиональной деятельности в типовых ситуациях без погрешностей принципиального характера.

При оценке уровня сформированности компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена (табл.2.2) в рамках выборочного контроля считается, что полученная оценка за компонент (знания, умения, владения), проверяемой в билете обобщается на соответствующий компонент всех проверяемых компетенций.

Оценочный лист государственного экзамена является инструментом для оценивания уровня освоения компонентов контролируемых компетенций путём агрегирования оценок, полученных студентом за ответы на вопросы и задания билета. Форма оценочного листа приведена в ПРИЛОЖЕНИИ 2.

В оценочный лист включаются:

1. Две оценки за ответы на теоретические вопросы билета по 4-х балльной шкале оценивания (знания и умения).
2. Одна оценка за выполнение практического задания (умения и владения).
3. Средняя оценка уровня сформированности компетенций.
4. Итоговая оценка за госэкзамен.

По окончании процедуры государственного экзамена рассчитывается средняя оценка для каждого студента, на основании которой по сформулированным критериям выставляется итоговая оценка уровня сформированности заявленных дисциплинарных компетенций. Форма оценочного листа с примерами получения итоговой оценки уровня сформированности дисциплинарных компетенций приведена в табл. 2.4.

Таблица 2.4 – Пример оценочного листа уровня сформированности дисциплинарных компетенций

№ п/п	ФИО	Оценка за государственный экзамен			Средняя оценка	Итоговая оценка
		Знания		Умения и владения		
		1 вопрос	2 вопрос	3 вопрос (практическое задание)		
1		5	5	5	5,0	отлично
2		4	5	5	4,7	отлично
3		4	4	4	4,0	хорошо
4		4	4	3	3,7	удовлетворительно
5		3	3	3	3,0	удовлетворительно
6		3	3	2	2,7	неудовлетворительно

Критерии выведения итоговой оценки:

- «Отлично» – средняя оценка $\geq$ 4,5.
- «Хорошо» – средняя оценка >3,7 и $\leq$ 4,5.
- «Удовлетворительно» – средняя оценка $\geq$ 3,0 и $\leq$ 3,7 при отсутствии хотя бы одной неудовлетворительной оценки за компоненты компетенций.
- «Неудовлетворительно» – средняя оценка <3,0 или присутствует хотя бы одна неудовлетворительная оценка за компоненты компетенций.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1 Общие положения. Перечень компетенций, проверяемых в ходе выполнения выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (ВКР) студента по направлению 43.03.02 «Туризм» профилю «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма» представляет собой завершенные результаты теоретических и/или экспериментальных исследований, имеющих теоретическое или практическое значение для науки и техники. ВКР обучающихся по программе бакалавриата выполняется в форме **дипломной работы**. С целью определения уровня подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, в критерии оценки результатов защиты ВКР включаются только общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные компетенции (ПК).

Определение соответствия требованиям ФГОС ВО результатов освоения выпускниками основной профессиональной образовательной программы в части универсальных компетенций (УК) проводится государственной экзаменационной комиссией, как правило, документально по представленным комиссии отзывам руководителей ВКР и портфолио индивидуальных достижений выпускников.

Перечень компетенций, проверяемых в ходе выполнения выпускной квалификационной работы и соответствующие им укрупненные индикаторы достижения компетенций, приведен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Перечень компетенций, проверяемых в ходе выполнения выпускной квалификационной работы

Формулировка компетенции ФГОС		**Формулировка укрупненных индикаторов достижения компетенций**	
Код	**Содержание**	**Код**	**Содержание**
2.1 Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.	**УИД-1ОПК ГИА**	Разрабатывает и реализует комплексное решение по продвижению и продаже туристского продукта на основе исследования рынка, с применением современных технологий и программного обеспечения, обеспечивая эффективное управление процессами и требуемое качество услуг.
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью		
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
ОПК-4	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта		

ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	**УИД-2ОПК ГИА**	Принимает экономически обоснованные управленческие решения в профессиональной деятельности на основе соблюдения законодательства Российской Федерации и норм международного права, обеспечения безопасности обслуживания потребителей и требований охраны труда, с использованием современных информационных технологий для достижения экономической эффективности организации
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности		
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.		
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
2.2 Профессиональные компетенции по видам деятельности			
Тип задач профессиональной деятельности: ***Технологический***			
ПК-1.1	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.	**УИД-1ПК ГИА**	Разрабатывает предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания и формирует туристский продукт с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, требований действующего законодательства, применяя современные технологии в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики.
ПК-1.2	Способен к разработке туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики		
Тип задач профессиональной деятельности: ***Проектный***			
ПК-2.1	Способен к организации и выполнению проектов в туристской деятельности на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений	**УИД-2ПК ГИА**	Организует и выполняет проекты в туристской деятельности на основе анализа результатов деятельности туристской организации и

	потребителя		предпочтений потребителей, используя методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма
ПК-2.2	Способен использовать методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма		

Выпускная квалификационная работа предполагает: анализ и обработку информации, полученной в результате изучения широкого круга источников и научной литературы по профилю программы магистратуры и по результатам производственной и преддипломной практик; анализ, обработку, систематизацию данных, полученных в ходе наблюдений и изучения объектов сферы профессиональной деятельности; разработку вопросов, имеющих практическую значимость.

3.2 Требования к выпускным квалификационным работам

3.2.1 Показатели и критерии оценки результатов формирования компетенций, проверяемых в ходе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Показатели, критерии оценки, описание процедур оценки результатов обучения при выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма» приведены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Показатели оценки результатов формирования компетенций, проверяемых в ходе выполнения и защиты ВКР

№ п.п.	Код укрупненного индикатора достижения компетенций	Перечень показателей оценки результатов формирования компетенций	Средства оценки
1	**УИД-1ОПК ГИА**	**Умеет:** проводить исследование туристского рынка, разрабатывать и реализовывать на его основе комплексный план продвижения и продаж туристского продукта с использованием современных технологий и программного обеспечения, управляя процессами и оценивая качество услуг для выработки предложений по его повышению. **Владеет:** методами исследования туристского рынка и интерпретации маркетинговых данных, современными технологиями и программным обеспечением туристской сферы, навыками разработки и реализации комплексных решений по продвижению и продаже туристского продукта, а также методами обеспечения и контроля качества услуг.	Уровень выполнения ВКР; Защита ВКР
2	**УИД-2ОПК ГИА**	**Знает:** основы экономики и финансов организации, методы экономического обоснования управленческих решений; законодательство Российской Федерации и нормы международного	Уровень выполнения ВКР; Защита ВКР

		права, регулирующие профессиональную деятельность; требования безопасности обслуживания потребителей, охраны труда и техники безопасности; современные информационные технологии и принципы их применения для решения задач профессиональной деятельности **Умеет:** принимать экономически обоснованные управленческие решения в профессиональной деятельности на основе анализа финансово-хозяйственных показателей, соблюдения законодательства Российской Федерации и норм международного права, обеспечения безопасности обслуживания потребителей и требований охраны труда с использованием современных информационных технологий для достижения экономической эффективности организации	
3	**УИД-1ПК ГИА**	**Знает:** Сущность и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; этнокультурные, исторические и религиозные особенности регионов и их влияние на формирование туристского продукта; требования действующего законодательства, регулирующего туристскую деятельность; современные технологии в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики, применяемые при разработке и продвижении туристского продукта **Умеет:** Разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания и формировать туристский продукт с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, требований действующего законодательства, применяя современные технологии в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики. **Владеет:** Навыками разработки предложений по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами формирования туристского продукта с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов и требований действующего законодательства; современными технологиями в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики.	Уровень выполнения ВКР; Защита ВКР
4	**УИД-2ПК ГИА**	**Знает:** Основы проектной деятельности в туризме; методы анализа результатов деятельности туристской организации и изучения предпочтений потребителей; методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма. **Умеет:** Организовывать и выполнять проекты в	Уровень выполнения ВКР; Защита ВКР

		туристской деятельности на основе анализа результатов деятельности туристской организации и предпочтений потребителей, используя методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма. **Владеет:** Навыками организации и выполнения проектов в туристской деятельности; методами анализа результатов деятельности туристской организации и предпочтений потребителей; методами анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	

3.2.2 Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (ВКР) студента-выпускника магистратуры направления 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма» является самостоятельной, индивидуальной разработкой на завершающем этапе обучения в ВУЗе. Защита выпускной квалификационной работы является заключительным аттестационным испытанием в составе государственной итоговой аттестации выпускника.

Студент при выполнении и защите ВКР должен показать способность к самостоятельному мышлению, творческую активность, умение анализировать, аргументированно и технически грамотно обосновывать принятые решения, четко излагать свои мысли.

В ВКР обоснование инженерных и технических решений, расчеты конструкций, выбираемые материалы и технологии, проводимые экспериментальные исследования и обработка полученных результатов должны отвечать требованиям соответствующих стандартов: СНиПов, ГОСТов, СанПиНов и др., а также законодательными и правовыми актами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями к безопасности технических регламентов.

Принимаемые в выпускной квалификационной работе технические решения, производимые расчеты, принятые материалы и технологии должны удовлетворять требованиям действующих ГОСТ, РД, территориальных и ведомственных норм.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) студента-выпускника магистра направления 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма» состоит из пояснительной записки и графической части. При оформлении ВКР запрещается тиражирование в электронном виде или на твердом носителе использованных материалов ВКР без письменного согласия заведующего кафедрой динамики и прочности машин. Контроль за соблюдением порядка использования компьютерных технологий обеспечивает руководитель ВКР.

В тех случаях, когда выпускные работы выполняются вне университета, или выпускник направлен на предприятие, тема ВКР студента по согласованию с кафедрой ДПМ может соответствовать направлению научно-производственной деятельности предприятия, по заказу которого выполняется работа. ВКР может составлять коммерческую тайну, поэтому между предприятием, университетом (выпускающей кафедрой) и исполнителем заключается трехсторонний договор о режиме и условиях

разработки темы, в котором исполнитель дает подписку о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных). При этом студент предупреждается, что нарушение им условий договора ведет к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации. Договор подготавливает выпускающая кафедра.

Порядок разработки и защиты выпускных квалификационных работ, составляющих государственную тайну (закрытая тематика), регламентируется соответствующим отдельным Положением.

Ответственность за принятые в выпускной квалификационной работе решения, качество выполнения пояснительной записки, а также за своевременное завершение работы и плагиат несет автор и руководитель ВКР.

Защита ВКР студентов является завершающим аттестационным испытанием в составе итоговой государственной аттестации выпускника.

3.3 Порядок выполнения и защиты выпускных квалификационных работ

3.3.1 Организация выполнения и руководство выпускной квалификационной работой

Выпускающая кафедра проводит следующие организационные мероприятия:

- собрание студентов-выпускников перед началом выполнения ВКР;
- периодический промежуточный контроль намеченного графика выполнения ВКР с отражением его результатов;
- обсуждение результатов выполняемых ВКР, в том числе в форме предварительной защиты.

Руководитель и консультанты ВКР назначаются приказом по университету по представлению выпускающей кафедры. Руководитель выдает задание на выполнение ВКР, которое заполняется и подписывается консультантами и выпускником. Руководитель оказывает студенту помощь в составлении графика выполнения работы, устанавливает объем разделов работы, проводит консультации, контролирует ход выполнения ВКР и координирует работу выпускника с консультантами по отдельным разделам.

Выпускная квалификационная работа должна разрабатываться согласно календарному плану. в котором указываются сроки выполнения отдельных разделов проекта. В сроки, установленные кафедрой, студент обязан предоставлять материалы по ВКР на кафедральный просмотр.

Руководитель ВКР студента назначается приказом ректора университета по представлению выпускающей кафедры. В случае если ВКР носит междисциплинарный характер или связана с тематикой организации, где выполнялась работа студента, по отдельным разделам работы могут быть назначены консультанты.

Руководитель выпускной квалификационной работы обязан:

выдать обучающемуся задание на выпускную квалификационную работу;

составить календарный план работы студентов над выпускной квалификационной работой, расписание индивидуальных консультаций в объеме, предусмотренном учебной нагрузкой;

контролировать ход выполнения студентом календарного плана работы над выпускной квалификационной работой, провести консультации в необходимом объеме;

написать отзыв о выпускной квалификационной работе обучающегося, в котором отметить разделы, разрабатываемые самостоятельно, а также заимствованные, но переработанные; об уровне теоретической подготовки студента (освоенных общекультурных и общепрофессиональных компетенциях) и его работе над проектом (целенаправленности, систематичности, творческом отношении и т.п.); о степени готовности к самостоятельной работе; о разработках, которые можно рекомендовать к внедрению; о несогласии с каким-то решением, заключением (Отзыв на ВКР, содержащую сведения, составляющие государственную тайну, оформляется и хранится с соблюдением требований, предусмотренных законодательством РФ и нормативными правовыми актами в области защиты государственной тайны).

написать направление на рецензирование выпускной квалификационной работы;

проверить ВКР на объём заимствования в системе «Антиплагиат»;

оценить выпускную квалификационную работу;

подписать пояснительную записку ВКР и листы графического материала.

При существенном отставании от намеченного графика или при несоответствии выполненной ВКР предъявляемым требованиям, работа студента-выпускника обсуждается на заседании кафедры с участием руководителя. Если на заседании кафедры принимается решение о недопущении студента к защите ВКР, то на студента оформляется представление на отчисление из университета, а протокол заседания кафедры утверждается деканом факультета. После чего в установленном порядке студент отчисляется из университета за невыполнение учебной программы.

3.3.2 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Тематика дипломных проектов и работ должна быть актуальной, соответствовать современному уровню развития науки и техники, вытекать из основных научных направлений кафедры.

Тема выпускной квалификационной работы основывается на содержании профильных дисциплин рабочего учебного плана и обеспечивает целостность содержания.

Тема выпускной квалификационной работы определяется выпускающей кафедрой и утверждается приказом по университету. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы из перечня тем, сформулированных на кафедре. Каждый студент может самостоятельно предложить тему выпускной квалификационной работы при согласии научного руководителя.

Перечень примерных тем ВКР, предлагаемых обучающимся по образовательной программе в соответствии с требованиями п. 32 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636 (с изменениями на 27 марта 2020 года), представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 3.

3.3.3 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускных квалификационных работ происходит на заседаниях государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Заседания ГЭК проходят на

выпускающих кафедрах. График защит с предварительным распределением выпускников по дням устанавливается выпускающей кафедрой за месяц до начала работы ГЭК и доводится до сведения выпускников. Перенос срока защиты в пределах отведенного графика учебного процесса для конкретного выпускника возможен только с разрешения заведующего кафедрой.

Законченная ВКР, подписанная студентом и всеми консультантами, представляется руководителю, который после просмотра подписывает пояснительную записку, листы графической части и дает письменный отзыв о работе студента-выпускника. Форма отзыва приводится в ПРИЛОЖЕНИИ 4.

Полностью готовая ВКР за 7-10 дней до защиты представляется заведующему кафедрой, который, подписав представленные материалы, назначает рецензента и уточняет окончательную дату и время защиты. Электронная версия пояснительной записки сдаётся на выпускающую кафедру для возможности проверки ВКР в программе «Антиплагиат».

При положительном решении о допуске к защите студент готовит доклад к представлению ВКР для защиты перед ГЭК. После защиты магистерская диссертация и все материалы ВКР сдаются в архив кафедры.

В государственную экзаменационную комиссию в день заседания до его начала должны быть представлены:

- выпускная квалификационная работа, магистерская диссертация, подписанную студентом, руководителем, консультантом и заведующим выпускающей кафедры;
- учебная карточка студента, в которой отражаются сведения о выполнении студентом учебного плана и полученных им оценках по теоретическим дисциплинам, курсовым проектам и работам, учебной, производственным и преддипломным практикам, результат сдачи государственного экзамена;
- отзыв руководителя;
- рецензия.

В Государственную экзаменационную комиссию могут быть представлены также другие материалы (портфолио индивидуальных достижений выпускника), характеризующие научную и практическую ценность выполненной выпускной квалификационной работы – печатные статьи по теме работы, документы, указывающие на ее практическое применение, авторские свидетельства, заявки предприятий на работу, отзыв предприятия на реальный дипломный проект (работу), выполненный по его заказу и т.п.

В начале процедуры защиты выпускной квалификационной работы секретарь ГЭК (или представитель выпускающей кафедры) представляет студента и объявляет тему работы, передает председателю ГЭК магистерскую диссертацию и все необходимые документы, после чего выпускник получает слово для доклада. На доклад отводится не более 10 минут. По завершению доклада члены экзаменационной комиссии имеют возможность задать вопросы. Вопросы членов экзаменационной комиссии и ответы студента записываются секретарем в протокол. Далее секретарь (или представитель выпускающей кафедры) зачитывает отзыв руководителя и рецензию. Выпускнику предоставляется возможность ответить на замечания, указанные в отзыве и в рецензии на ВКР.

Члены экзаменационной комиссии в процессе защиты на основании представленных материалов, доклада и ответов на вопросы дают предварительную оценку выпускной квалификационной работы и подтверждают ее соответствие требованиям СУОС по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма». Мнения членов экзаменационной комиссии по каждой выпускной квалификационной работе отражаются в оценочных листах с проставлением оценки (ПРИЛОЖЕНИЕ 5).

Государственная экзаменационная комиссия по защите ВКР дает заключения о качестве и уровне представленных выпускных квалификационных работ. Для оценки используется пятибалльная система. Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» определяется открытым голосованием членов комиссии.

После оформления протокола (в книге протоколов) заседания ГЭК по защите ВКР объявляются результаты защиты – оценка.

Решение о присвоении выпускнику квалификации по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма» и выдаче диплома о высшем образовании принимает ГЭК по результатам итоговой государственной аттестации.

Лучшие выпускные квалификационные работы рекомендуются членами ГЭК для представления на конкурсы и выставки, для публикации в научных изданиях, внедрения в практику.

Студентам, защитившим выпускную квалификационную работу с оценкой «отлично», сдавшим на «отлично» итоговый экзамен и имевшим не менее 75% отличных оценок по дисциплинам учебного плана, а остальные оценки – «хорошо», выдается диплом с отличием (с отметкой в протоколе заседания ГЭК). После успешного прохождения итоговой государственной аттестации студенту присваивается академическая степень магистра.

В случае неудовлетворительной оценки защиты ВКР ГЭК отмечает обнаруженные недостатки в теоретической и практической подготовке студента.

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Для проведения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации создаются апелляционные комиссии. Комиссии действуют в соответствии регламентом, установленным Положением об апелляционной комиссии по результатам государственной итоговой аттестации по программам высшего образования в ПНИПУ.

В случае удовлетворения апелляции студента по процедуре проведения государственного аттестационного испытания в виде защиты ВКР проводится повторная защита той же работы. Повторное проведение государственного аттестационного испытания осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения. Если неудовлетворительная оценка подтверждается и после повторной защиты, то студент отчисляется из университета в порядке, установленном Положением о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления студентов ПНИПУ.

После защиты выпускных квалификационных работ секретарь выпускающей кафедры производит регистрацию ВКР и составляет их опись.

По окончании работы ГЭК председатель должен обсудить с членами ГЭК результаты защиты и составить отчет о работе ГЭК, сформулировать рекомендации магистрам для поступления в аспирантуру.

Отчет о работе ГЭК сдается секретарем ГЭК в управление образовательных программ университета. На основе отчетов председателей ГЭК управление образовательных программ формирует Анализ работы ГЭК за год для представления ректору. Отчет председателя ГЭК обсуждается на заседании выпускающей кафедры, где принимаются необходимые меры по совершенствованию подготовки выпускников, в том числе – оперативные, чтобы учесть все рекомендации работодателя уже к следующему выпуску по данной ОПОП. Таким образом осуществляется обратная связь с работодателями по корректировке ОПОП с целью повышения качества подготовки выпускников ПНИПУ. Кроме того, отдельными документами к отчету председателя ГЭК прикладываются отзывы работодателей и рекламации (при наличии) на подготовку выпускников, оформленные на фирменных бланках организаций-работодателей выпускников данной образовательной программы прошлых лет. Написание отзывов и рекламаций организует, как правило, председатель или другие члены ГЭК из числа ведущих специалистов – представителей работодателей или их объединений.

3.3.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы с помощью ВКР (критерии оценки результатов защиты ВКР)

Уровень сформированности компетенций, демонстрируемых с помощью ВКР, определяется на основании таблицы 3.3.

Объектом контроля уровня сформированности компетенций являются теоретические и/или экспериментальные части магистерской диссертации студента, а также защита ВКР студента.

Таблица 3.3 – Критерии оценки уровня усвоения компетенций по результатам выполнения ВКР

№ п/п	Перечень показателей оценки результатов формирования компетенций		Шкала и критерии оценивания уровней освоения компетенций по каждому показателю		
	Код	Формулировка	продвинутый	уверенный	достаточный
1	**УИД-1$_{УОПК\ ГИА}$**	**Умеет:** проводить исследование туристского рынка, разрабатывать и реализовывать на его основе комплексный план продвижения и продаж туристского продукта с использованием современных технологий и программного обеспечения, управляя процессами и оценивая качество услуг для	уверенные умения	недостаточно уверенные умения	не уверенные умения

		выработки предложений по его повышению.			
	Количество баллов		10	7	5
2	**УИД-1ВОПК ГИА**	**Владеет:** методами исследования туристского рынка и интерпретации маркетинговых данных, современными технологиями и программным обеспечением туристской сферы, навыками разработки и реализации комплексных решений по продвижению и продаже туристского продукта, а также методами обеспечения и контроля качества услуг	уверенные владения	недостаточно уверенные владения	не уверенные владения
	Количество баллов		10	7	5
3	**УИД-2ЗОПК ГИА**	**Знает:** основы экономики и финансов организации, методы экономического обоснования управленческих решений; законодательство Российской Федерации и нормы международного права, регулирующие профессиональную деятельность; требования безопасности обслуживания потребителей, охраны труда и техники безопасности; современные информационные технологии и принципы их применения для решения задач профессиональной деятельности	уверенные знания	недостаточно уверенные знания	не уверенные знания
	Количество баллов		10	7	5
4	**УИД-2УОПК ГИА**	**Умеет:** принимать экономически обоснованные управленческие решения	уверенные умения	недостаточно уверенные умения	не уверенные умения

		в профессиональной деятельности на основе анализа финансово-хозяйственных показателей, соблюдения законодательства Российской Федерации и норм международного права, обеспечения безопасности обслуживания потребителей и требований охраны труда с использованием современных информационных технологий для достижения экономической эффективности организации			
	Количество баллов		10	7	5
5	**УИД-1з** **ПК ГИА**	**Знает:** Сущность и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; этнокультурные, исторические и религиозные особенности регионов и их влияние на формирование туристского продукта; требования действующего законодательства, регулирующего туристскую деятельность; современные технологии в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики, применяемые при разработке и продвижении туристского продукта	уверенные знания	недостаточно уверенные знания	не уверенные знания
	Количество баллов		10	7	5
6	**УИД-1у** **ПК ГИА**	**Умеет:** Разрабатывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания и	уверенные умения	недостаточно уверенные умения	не уверенные умения

		формировать туристский продукт с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, требований действующего законодательства, применяя современные технологии в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики.			
	Количество баллов		10	7	5
7	**УИД-1в** **ПК ГИА**	**Владеет:** Навыками разработки предложений по совершенствованию клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами формирования туристского продукта с учётом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов и требований действующего законодательства; современными технологиями в сфере туризма, маркетинга, коммерции и логистики.	уверенные владения	недостаточно уверенные владения	не уверенные владения
	Количество баллов		10	7	5
8	**УИД-2з** **ПК ГИА**	**Знает:** Основы проектной деятельности в туризме; методы анализа результатов деятельности туристской организации и изучения предпочтений потребителей; методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.	уверенные знания	недостаточно уверенные знания	не уверенные знания
	Количество баллов		10	7	5
9	**УИД-2у** **ПК ГИА**	**Умеет:** Организовывать и выполнять проекты в туристской деятельности	уверенные умения	недостаточно уверенные умения	не уверенные умения

		на основе анализа результатов деятельности туристской организации и предпочтений потребителей, используя методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма			
	Количество баллов		10	7	5
10	**УИД-2в ПК ГИА**	**Владеет:** Навыками организации и выполнения проектов в туристской деятельности; методами анализа результатов деятельности туристской организации и предпочтений потребителей; методами анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	уверенные владения	недостаточно уверенные владения	не уверенные владения
	Количество баллов		10	7	5
Всего баллов за защиту ВКР			**100**	**70**	**50**

Оценка уровня усвоения компетенций по результатам выполнения ВКР по 100-балльной шкале проводится с учётом следующих положений:

- оценка «отлично» – от 80 до 100 баллов;

- оценка «хорошо» выставляется при оценке от 55 до 79 баллов;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если работа оценивается 36-54 баллами;

- «неудовлетворительной» признается работа, результаты которой оценены на 35 баллов и ниже.

Итоговая оценка за выполнение и защиту ВКР студента складывается из оценок:

1) уровня сформированности компетенций;

2) содержания работы;

3) оформления текста пояснительной записки ВКР;

4) демонстрационных материалов;

5) доклада на защите;

6) ответов на вопросы членов комиссии;

7) портфолио – совокупность результатов научно-исследовательской деятельности студента за весь период обучения. В портфолио оформляются все индивидуальные или групповые научные достижения студента, в том числе:

1. Научные публикации – статьи, тезисы и материалы конференций. В портфолио прикладывается полный текст публикации, а также копия обложки и листа содержания сборника, в котором приведены Ф.И.О. автора.

2. Публичное представление результатов НИР на конференции, семинаре и ином международном, всероссийском, региональном мероприятии – диплом, сертификат, грамота, свидетельство. Дополнительно необходимо представить копию обложки и листа программы мероприятия, в котором приведены Ф.И.О. автора.

3. Заключение о результатах научно-исследовательской детальности студента от руководителя – отзыв руководителя производственной практики (копия документа).

Портфолио предоставляется студентом в распечатанном виде на защите ВКР.

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы с помощью ВКР проводится на основании табл.3.4.

Таблица 3.4 – Критерии оценки и шкала оценки

№	Критерии оценки выполнения и защиты ВКР	Критерии оценивания и шкала оценки			
		5	4	3	2
1	Уровень сформированности компетенций	высокий	выше среднего	средний	низкий
2	Содержание работы	соответствует структуре методических указаний и высокому уровню выполнения ВКР	соответствует структуре методических указаний и выше среднему уровню выполнения ВКР	не полностью соответствует структуре методических указаний и соответствует среднему уровню выполнения ВКР	не соответствует структуре методических указаний и соответствует низкому уровню выполнения ВКР
3	Оформление текста пояснительной записки ВКР (соблюдение требований ГОСТ 7.32-2001 (с изм.)	соответствуют требованиям методических указаний и ГОСТ	соответствуют требованиям методических указаний и не соответствуют требованиям ГОСТ	не полностью соответствуют требованиям методических указаний и не соответствуют требованиям ГОСТ	не соответствуют требованиям методических указаний и ГОСТ
4	Демонстрационные материалы	отражают полностью содержание работы	в основном отражают содержание работы	не отражают полностью содержание работы	отсутствуют

№	Критерии оценки выполнения и защиты ВКР	Критерии оценивания и шкала оценки			
		5	4	3	2
5	Доклад на защите	доклад четкий, технически грамотный с соблюдением отведенного времени, дающий полное представление о выполненной работе	доклад четкий, технический грамотный с незначительными отступлениями от предъявляемых требований	доклад с отступлением от регламента времени и требуемой последовательности изложения материала	доклад с отступлением от принятой терминологии со значительным отступлением от регламента времени
6	Ответы на вопросы	студент грамотно и логично излагает ответ, правильно обосновывает принятые решения, ответ увязывается с практикой и теорией	студент грамотно излагает ответ, не допускает существенных неточностей, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач	студент нарушает последовательность в ответе, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	студент не может выстроить ответ и/или допускает существенные ошибки
7	Портофолио	1 статьи РИНЦ + диплом I,II,III степени на конференции	1 статья РИНЦ + 1 доклад на конференции	1 статья РИНЦ /1 доклад на конференции	Материалы отсутствуют

Каждый член ГЭК оценивает ВКР и защиту ВКР студента по представленным критериям и отражает в оценочном листе.

Форма оценочного листа с примерами получения итоговой оценки выполнения и защиты ВКР приведена в табл. 3.5 и в ПРИЛОЖЕНИИ 6.

Таблица 3.5 – Пример оценочного листа члена ГЭК

Ф.И.О. студента / **Критерии оценки**	ФИО	ФИО	ФИО							
Уровень сформированности компетенций	5	4	3							
Содержание работы	5	3	3							
Оформление текста пояснительной записки ВКР	4	5	4							
Демонстрационные материалы	4	5	4							
Доклад на защите	5	5	3							
Ответы на вопросы	5	4	3							
Портфолио	5	4	3							
Средняя оценка	4,7	4,3	3,3							
Итоговая оценка ВКР	отл.	хор.	удовл.							

По окончании процедуры защиты ВКР путем агрегирования оценок всех членов ГЭК рассчитывается средняя оценка для каждого студента, на основании которой выставляется общая оценка выполнения и защиты ВКР в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале.

Критерии выведения общей оценки:

- «Отлично» – средняя оценка > 4,5.
- «Хорошо» – средняя оценка >3,7 и $\leq$ 4,5.
- «Удовлетворительно» – средняя оценка $\geq$ 3,0 и $\leq$ 3,7 при отсутствии хотя бы одной неудовлетворительной оценки за компоненты компетенций.
- «Неудовлетворительно» – средняя оценка <3,0 или присутствует хотя бы одна неудовлетворительная оценка за компоненты компетенций.

Итоговая оценка определяется исходя из рассчитанной общей оценки путем открытого голосования экзаменационной комиссии. Решение об оценке принимается большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

1). Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалид) государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

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 особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в деканате Университета).

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.

2). При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для 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 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, аудитория, расположенная на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

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

продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной

квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

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

а) для слепых: задания и иные материалы для защиты выпускной квалификационной

работы зачитываются ассистентом;

б) для слабовидящих: задания и иные материалы для защиты выпускной квалификационной работы 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; по их желанию защита выпускной квалификационной работы проводится в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей): защита выпускной квалификационной работы проводится в устной форме.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример экзаменационного билета

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Пермский национальный исследовательский политехнический университет

43.03.02 Туризм
Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма Кафедра «Иностранные языки, лингвистика и перевод»
Государственный экзамен

Билет №1

1. Раскройте понятие международного туризма и охарактеризуйте его место в структуре мировой экономики. Перечислите основных субъектов международной туристской деятельности (туроператоры, турагенты, перевозчики, средства размещения, международные организации) и опишите их функции. Назовите ключевые современные тенденции развития международного туризма (цифровизация, устойчивое развитие, изменение потребительских предпочтений) и приведите примеры их влияния на индустрию.
2. Охарактеризуйте систему показателей и критериев мониторинга качества туристского продукта и услуг. Раскройте основные группы показателей (качество обслуживания, удовлетворённость потребителей, соответствие стандартам, экономические показатели, безопасность). Объясните, как выбираются критерии оценки для разных видов туристских продуктов и услуг. Приведите примеры количественных и качественных показателей мониторинга.
3. Небольшой отель (40 номеров) в курортной зоне сталкивается с проблемой: в низкий сезон загрузка падает до 35%, в высокий — достигает 95%, но персонал не справляется с пиковой нагрузкой на ресепшн, а в низкий сезон простаивает. Руководство рассматривает два варианта:

   Вариант А: внедрение системы динамического ценообразования (Revenue Management System) с интеграцией в Channel Manager.

   Вариант Б: внедрение чат-бота и мобильного приложения для самостоятельного заселения (online check-in / digital key).

   - Проанализируйте, как каждый вариант влияет на загрузку и операционную эффективность в высокий и низкий сезон.
   - Предложите комбинированное решение (при необходимости) и обоснуйте последовательность внедрения.
   - Опишите, какие данные необходимы для оценки эффективности внедрения (KPI).

Заведующий кафедрой
«Иностранные языки, лингвистика и перевод»,
д-р пед. наук, профессор _____Е.В. Аликина

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.
(справочное)

Форма оценочного листа члена ГЭК по приему государственного экзамена

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Пермский национальный исследовательский политехнический университет

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ЧЛЕНА ГЭК
по приему государственного экзамена
по направлению: **43.03.02 «Туризм»**
Группа _____ **Факультет** Гуманитарный

№ п/п	ФИО	Оценка за государственный экзамен			Средняя оценка	Итоговая оценка
		Знания		Умения и владения		
		1 вопрос	2 вопрос	3 вопрос (практическое задание)		

Член ГЭК _____(_____)
Подпись ФИО

«____» _____ 20____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.
(справочное)
Перечень примерных тем ВКР

1. Разработка цифровой платформы бронирования туристских услуг для международного сегмента (на примере конкретного направления).
2. Проектирование CRM-системы для туристского предприятия с функциями сегментации международных клиентов.
3. Инжиниринг клиентоориентированного мобильного приложения для сопровождения туристов на маршруте.
4. Разработка системы автоматизированного подбора туристского продукта на основе анализа предпочтений потребителей.
5. Внедрение технологий искусственного интеллекта в процесс продвижения международного туристского продукта.
6. Проектирование системы онлайн-бронирования и оплаты туристских услуг для иностранных потребителей.
7. Разработка аналитической панели (dashboard) для мониторинга эффективности продаж туристского продукта на международном рынке.
8. Разработка этнокультурного туристского продукта для международного рынка (на примере конкретного региона).
9. Проектирование религиозного туристского маршрута с учётом норм международного права и требований безопасности.
10. Разработка инклюзивного туристского продукта для международных потребителей.
11. Оптимизация логистики международного туристского маршрута с использованием современных технологий.
12. Проектирование комплексного туристского продукта на основе анализа предпочтений иностранных потребителей.
13. Разработка гастрономического туристского продукта для международного сегмента.
14. Разработка системы контроля качества туристских услуг на основе обратной связи международных потребителей.
15. Проектирование системы обеспечения безопасности обслуживания потребителей в туристской организации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
(обязательное)
Форма отзыва руководителя ВКР

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
направление подготовки 43.03.02 Туризм профиля «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма»

Выпускная квалификационная работа выполнена

Студентом (кой) _____

Факультет _____

Кафедра _____

Профиль _____

Наименование темы _____

_____

Руководитель _____
(Ф.И.О., должность, ученое звание, степень)

Текст отзыва состоит из двух частей: сначала в произвольной форме руководитель ВКР оценивает качество самой ВКР, а затем оценивает достижение запланированных результатов освоения ОПОП по наблюдениям за время выполнения ВКР проявленных выпускником универсальных компетенций магистра, которые не вошли в критерии оценивания ВКР ГЭК. Например, «За время выполнения под моим руководством ВКР студент продемонстрировал сформированность на требуемом (запланированном в КМВ) уровне следующих универсальных компетенций: *способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах); способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; способен управлять своим временем, выстраивать и реализовать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; 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; способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

«____»_____20___г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____
(*подпись*)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Форма рецензии на ВКР

(обязательное)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

РЕЦЕНЗИЯ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Магистерская диссертация выполнена

Студентом(кой)_____

Факультет _____

Кафедра _____

43.03.02 Туризм, программа «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма»

Наименование темы_____

Рецензент_____

(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, степень)

Текст отзыва

(В произвольной форме рецензент отмечает основные качества студента и его выпускной квалификационной работы:

- умение студента анализировать состояние решаемых задач,
- степень полноты решения поставленных задач,
- уровень, корректность и глубину приводимых решений,
- ясность, четкость, стиль и уровень грамотности изложения результатов,
- применение современных информационных технологий,
- оригинальность и новизна полученных результатов,
- обоснованность разработанных предложений,
- достоинства и недостатки выпускной квалификационной работы.)

Работа соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, программе «Прикладной инжиниринг в международной индустрии туризма»

Оценка _____.

Студент заслуживает присвоения академической степени магистра по направлению 43.03.02 Туризм.

Рецензент выпускной квалификационной работы

(должность) _____(Ф.И.О.)

(подпись)

«____»_____20 ___г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6.
(справочное)
Оценочный лист члена ГЭК по защите ВКР

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Пермский национальный исследовательский политехнический университет

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ЧЛЕНА ГЭК
по защите выпускной квалификационной работы
по направлению: **43.03.02 «Туризм»**

Группа _____ **Факультет** гуманитарный

Ф.И.О. студента / **Критерии оценки**										
Уровень сформированности компетенций										
Содержание работы										
Оформление текста пояснительной записки ВКР										
Демонстрационные материалы										
Доклад на защите										
Ответы на вопросы										
Портфолио										
Средняя оценка										
Итоговая оценка ВКР										

Член ГЭК _____(_____)
Подпись ФИО

«____» _____ 20____ г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Таблица регистрации изменений								
Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в док.	Номер док.	Подп.	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных				