

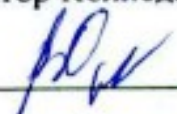
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа ПсковГУ

И.о. проректора по учебной работе

  
\_\_\_\_\_ В.В. Однобоков

  
\_\_\_\_\_ В.С. Белов

« 14 » декабря 2018 г.

« 14 » декабря 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
для специальности 43.02.10 Туризм**

Очная форма обучения

Квалификация выпускника **специалист по туризму**

Псков  
2018

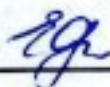
Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
Педагогического совета Колледжа ПсковГУ

протокол № 3 от "14" декабря 2018 г.

Заместитель директора

по учебной работе

Колледжа ПсковГУ



О.В.Ефимова

## **1. Пояснительная записка**

### **1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по специальности 43.02.10 Туризм определяет цель, задачи, структуру, содержание, порядок государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ, особенности проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 N 968 (ред. от 31.01.2014) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм.

ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающихся по специальности при решении конкретных практических задач, определять уровень подготовки выпускника к профессиональной деятельности.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- Комплексная оценка уровня подготовки выпускника и определение степени сформированности общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

- Принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа государственного образца об уровне образования и квалификации.

- Выработка рекомендаций и предложений по совершенствованию подготовки выпускников по специальности 43.02.10 Туризм.

### **1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре учебного плана**

Государственная итоговая аттестация является завершающим этапом процесса освоения обучающимися образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

ГИА реализуется в последнем 6 семестре обучения в течение двух недель на отделении «Туризм и сфера обслуживания».

## **2. Структура государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.10 Туризм проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) в виде дипломной работы.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка «неудовлетворительно» означает не прохождение государственного аттестационного испытания.

### **3. Требования к выпускным квалификационным работам**

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

#### **3.1. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

Область профессиональной деятельности выпускников: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, организация комплексного туристского обслуживания.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- запросы потребителей туристских услуг;
- туристские продукты;
- туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные и другие объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

Специалист по туризму (базовой подготовки) готовится к следующим видам деятельности:

- предоставление турагентских услуг;
- предоставление услуг по сопровождению туристов;
- предоставление туроператорских услуг;
- управление функциональным подразделением организации.

#### **3.2. Вид и задачи выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы. Основными задачами подготовки выпускниками ВКР являются:

- закрепление, углубление теоретических знаний и практических умений обучающихся, их применение в профессиональной деятельности;

– исследование, обобщение и анализ передового профессионального опыта, эмпирического материала;

– библиографическая работа по проблеме с привлечением современных информационных технологий.

– представление итогов проведенного исследования в виде письменной работы, оформленной в соответствии с требованиями.

Этапы выполнения ВКР, требования к структуре, объему, содержанию и оформлению, а также перечень обязательных и рекомендуемых документов, представляемых к защите обозначены в Методических указаниях по выполнению выпускной квалификационной работы.

#### **4. Комплекс оценочных средств государственной итоговой аттестации**

##### **4.1. Перечень компетенций образовательной программы, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной работы**

Планируемые результаты прохождения защиты выпускной квалификационной работы (ВКР), соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

<b>В результате защиты ВКР при освоении компетенции обучающийся должен:</b>
<b>Знать:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>–структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;</li><li>–требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li><li>–различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li><li>–методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li><li>–технологии использования базы данных;</li><li>–статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие в туризме аббревиатуры;</li><li>–особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li><li>–основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</li><li>–виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</li><li>–характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li><li>–правила оформления деловой документации;</li><li>–правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li><li>–перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской</li></ul>

Федерации;

- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам;
- размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами;

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
- виды планирования и приёмы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчётности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

**Уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
  - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
  - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
  - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
  - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
  - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
  - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
  - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
  - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
  - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
  - приобретать, оформлять, вести учет обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
  - принимать денежные средства в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности;
  - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
  - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
  - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз



в консульствах зарубежных стран.

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура;
- принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам;
- оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них

комиссионное вознаграждение;

- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение
- проводить инструктаж работников
- контролировать качество работы персонала
- контролировать технические и санитарные условия в офисе
- управлять конфликтами
- работать и организовывать работу с офисной техникой
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства
- оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения
- проводить презентации
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)
- собирать информацию о качестве работы подразделения
- оценивать и анализировать качество работы подразделения
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения
- внедрять инновационные методы работы.

**Иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров,
- разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или элементов) по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.
- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;
- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению

турпродукта на рынке туристских услуг;

- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчётно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации.

#### 4.2. Порядок, критерии и шкала оценивания уровня освоения компетенций в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Оценивание сформированности компетенций выпускника осуществляется:

– Государственной экзаменационной комиссией (в процессе защиты ВКР).

– Рецензентом (рецензент оценивает качество выполнения ВКР по определённым критериям, отмечает достоинства и недостатки работы).

– Руководителем ВКР (в отзыве; оценивает умения и навыки выпускника и отмечает достоинства и недостатки).

При оценивании сформированности компетенций по освоению ОПОП используется 5-балльная шкала.

#### 4.3. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания уровня освоения компетенций в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Критерии	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочное средство
	Освоена (отлично)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена частично (удовлетворительно)	Не освоена (неудовлетворительно)	
1	2	3	4	5	6
Обоснованность выбора и актуальность темы исследования	-тема актуальна, и её актуальность раскрыта в полном объеме	-тема актуальна, и её актуальность раскрыта	-тема актуальна, но её актуальность раскрыта неполно	-тема актуальна, и её актуальность не раскрыта	ВКР (текст работы, исследовательская часть). Доклад Вопросы членов ГЭК
Обоснование практической и теоретической значимости исследования	- в работе обоснована ее практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута полностью, о чём свидетельствуют	-в работе раскрыта практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута полностью; -есть замечания к	-в работе не полностью раскрыта практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута не полностью, т.к. не решены	-в работе сделана попытка описать практическую и теоретическую значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута не полностью,	ВКР (текст работы, исследовательская часть). Доклад Вопросы членов ГЭК

	последовательность и глубина изложения материала, сформулированные задачи решены; - работа имеет несомненную практическую значимость	последовательно сти и глубине изложения материала, сформулированные задачи решены; - работа имеет определённую практическую значимость	некоторые сформулированные задачи; - есть замечания к последовательности и глубине изложения материала; - работа имеет определённую практическую значимость	т.к. не решено большинство сформулированных задач; - есть существенные замечания к последовательности и глубине изложения материала; - работа не имеет практической значимости	
Уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала	-обучающийся демонстрирует высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	-обучающийся демонстрирует достаточный уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	-обучающийся демонстрирует пороговый уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	- обучающийся демонстрирует недостаточный уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	
Наличие в ВКР результатов, которые в совокупности решают конкретную практическую задачу, или - результатов (теоретических и (или) экспериментальных), которые имеют существенное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли права, или - научно - обоснованных разработок, использование которых в полном объеме обеспечивает решение прикладных задач	ВКР содержит: результаты, которые в совокупности решают конкретную практическую задачу, или результаты (теоретических и (или) экспериментальных), которые имеют существенное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых в полном объеме обеспечивает решение прикладных задач	ВКР содержит: результаты, которые в основном решают конкретную практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые имеют определённое значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых в основном обеспечивает решение прикладных задач	ВКР содержит: результаты, которые частично решают конкретную практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые имеют несущественное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых частично обеспечивает решение прикладных задач	ВКР содержит: результаты, которые в совокупности не решают конкретную практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые не имеют существенного значения для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых не обеспечивает решение прикладных задач	

1	2	3	4	5	6
Обоснованность и четкость сформулированных выводов	положения, выносимые на защиту, сформулированы чётко и грамотно; -выводы сделаны грамотно, отражают сущность проделанной работы и позволяют судить достоверности исследования	положения, выносимые на защиту, сформулированы грамотно; -выводы позволяют судить о достоверности исследования, но не в полном объёме отражают сущность проделанной работы	нет чёткости в формулировке положений, выносимых на защиту; -выводы не в полном объёме отражают сущность проделанной работы и не позволяют судить о достоверности исследования	положения, выносимые на защиту, сформулированы неграмотно; -выводы сделаны неграмотно, не отражают сущность проделанной работы и не позволяют судить о достоверности исследования	
Адекватность использования методов исследования	- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР	- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР	- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР	- методы исследования не адекватны заявленным целям и задачам ВКР	
Объем и уровень анализа нормативной литературы, практики по исследуемой проблеме, релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования, логичность изложения	- работа свидетельствует о глубоком анализе литературы по теме исследования	- в работе проводится анализ литературы по теме исследования	- в работе сделана попытка анализа литературы по теме исследования	- работа носит реферативный характер	
Критерии оформления: владение научным стилем изложения, орфографическая и пунктуационная грамотность	- работа написана грамотно и аккуратно	- работа написана грамотно, однако, имеется ряд исправлений	- работа написана с ошибками, и имеется много исправлений	- работа написана неграмотно	
Соответствие формы представления работы требованиям, предъявляемым к оформлению данных работ	- оформление и объём работы соответствуют всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода; -работа содержит все необходимые документы и заявленные приложения	- оформление и объём работы соответствуют всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода, однако, имеются незначительные замечания; -работа содержит все необходимые документы и заявленные приложения, однако, имеются	- оформление и объём работы соответствуют не всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода; -работа содержит все необходимые документы, но отсутствуют некоторые заявленные приложения, имеются замечания	- оформление и объём работы соответствуют не всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода, имеются значительные замечания; -работа содержит не все необходимые документы, имеются значительные	

		замечания по последовательно сти приложений	по их последовательн ости	замечания по наличию и последователь ности заявленных приложений	
--	--	---	---------------------------------	---	--

#### **4.4. Описание шкалы оценивания защиты выпускной квалификационной работы**

**Оценка «отлично»** ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, положительные подписи руководителя ВКР и рецензента;

- работа характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, базируется на практическом материале;

- при защите обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует терминологией, использует иллюстрационный материал (таблицы, схемы, графики, диаграммы, флаеры и т.п.) или раздаточный материал;

- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы;

- речь выпускника отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт, профессионально обозначить пути решения задач.

**Оценка «хорошо»** ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР и рецензента;

- поставленные задачи в ВКР недостаточно полно выполнены, либо предложения не вполне обоснованы;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы;

- при защите ВКР обучающийся уверенно владеет содержанием работы и использует иллюстрационный материал (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, но не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР и рецензента;

- ВКР отличается поверхностным изложением либо в ней просматривается непоследовательность изложения материала или представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы;
- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отображает способов ее решения;
- на поставленные вопросы по тематике данной ВКР даны неполные, слабо аргументированные ответы.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР не отвечает общим требованиям, отсутствуют либо теоретическая, либо практическая части;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются серьезные критические и замечания, но выставлена удовлетворительная оценка;
- при защите выпускник не показывает знания теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены иллюстрационные материалы и раздаточный материал;
- выпускник не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответов на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний профессиональных модулей.

#### **4.5. Оценочные средства для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы**

Примерная тематика выпускных квалификационных работ в соответствии с видами профессиональной деятельности выпускника, перечисленными в ОПОП.

1. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социально – культурного сервиса и туризма.
2. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в туристских предприятиях города Пскова.
3. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия, социально – культурного сервиса и туризма.
4. Внедрение инновационных технологий на предприятиях в сфере туристской индустрии с целью повышения качества обслуживания клиентов.
5. Актуальность конкурентных и инновационных стратегий в организациях социально – культурного сервиса и туризма.
6. Особенности технологии разработки и внедрения нового продукта на рынке туристских услуг.

7. Анализ организации эффективного продвижения и продажи туристического продукта в деятельности предприятий сферы туризма.
  8. Маркетинговый анализ современных технологий клиентоориентированных продаж и перспективы развития на рынке туристских услуг.
  9. Современные маркетинговые технологии продаж турпродукта как способ конкурентоспособности.
  10. Анализ методик активных продаж турпродуктов на рынке выездного туризма.
  11. Анализ особенностей позиционирования туроператора на рынке туристских услуг.
  12. Особенности техники эффективного общения на рынке современных продаж в сфере современного туризма.
  13. Особенности маркетинговых технологий гостиничных предприятий в индустрии туризма.
  14. Товарные знаки и брендинг как инструмент продвижения туристического продукта в сфере туризма.
  15. Оценка влияния въездного туризма на социально – экономическое развитие Псковского региона.
  16. Компетенции персонала предприятий сферы туризма как основа конкурентоспособности.
  17. Совершенствование управления качеством обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.
  18. Анализ факторов сегментации по группам потребителей в сфере туристических услуг.
  19. Определение эффективности рекламных технологий в сфере туризма на примере туристских предприятий г. Пскова.
  20. Анализ рыночных возможностей и разработка креативного маркетинга на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности туристских фирм).
  21. Исторический Псков как объект культурно - познавательного туризма.
  22. Историко – культурное наследие Святого Благоверного Князя Александра Невского на Псковской земле.
  23. Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма.
  24. Будущее туризма и современные технологии обеспечения устойчивого развития.
  25. Оценка туристско – рекреационного потенциала Псковского региона.
- Оценочными средствами являются ВКР, доклад автора ВКР во время ее защиты, ответы на вопросы членов ГЭК.
- ВКР, доклад автора ВКР во время ее защиты должны соответствовать по своей структуре и содержанию как общим требованиям к ВКР, так и методическими указаниями по подготовке и защите ВКР.

## **5. Особенности проведение государственной итоговой аттестации инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**



Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья на основании Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. N 968 г. Москва «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

**Разработчик:**

ПсковГУ преподаватель  
Колледжа ПсковГУ



Л.Р. Кузыченко

**Эксперты:**  
ПсковГУ

заместитель  
заведующего  
Кафедрой  
государственного и  
муниципального  
управления,  
кандидат  
экономических наук,  
доцент



О.С. Феоктистова

Администрация  
города Пскова

председатель комитета  
по реализации  
программ  
приграничного  
сотрудничества и  
туризма  
Администрации  
г. Пскова.  
кандидат  
филологических наук



К.В. Кобызь