

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЫРГЫЗСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И. АРАБАЕВА
ИНСТИТУТ ЯПОНОВЕДЕНИЯ

«Согласовано»

начальник УО КГУ им. И. Арабаева

и.о. проф. О. Э. Капалбаев

« _____ » 20 _____ г.



Одобрено на заседании

учебно-методического

объединения КГУ И. Арабаева

Председатель УМО

и.о. проф. А. Т. Кошурбаев

« _____ » 20 _____ г.



ПРОГРАММА

Государственной аттестации выпускников

направления 600300 «Гостиничное дело» (бакалавр)

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг

Нормативный срок освоения программы: 4 года

Форма обучения: очная



«Согласовано»

Директор Института

Японологии А. Самаров

« _____ » 2018г.

Программа ГА рассмотрена на заседании УМС ИЯ

Протокол № 21 « 31 » 10 2019г.

Председатель УМС К. Ниязалиева К. Ниязалиева

Бишкек 2019г.

Содержание

1. Общие положения

2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

- 2.1. Цель государственной итоговой аттестации
- 2.2. Задачи государственной итоговой аттестации

3. Организационно-методические указания

- 3.1. Квалификационная характеристика выпускника.
- 3.2. Требования к профессиональной подготовленности бакалавра.
- 3.3. Требования к государственной итоговой аттестации.
- 3.4. Порядок прохождения повторной государственной итоговой аттестации.
- 3.5. Порядок апелляции результатов государственной итоговой аттестации.
- 3.6. Особенности проведения Государственной итоговой аттестации лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

4. Содержание и структура Государственного экзамена.

- 4.1. Порядок проведения итогового государственного экзамена.
- 4.2. Оценивания знаний студента на итоговой государственной аттестации.
- 4.3. Содержание и структура государственного экзамена.

5. Выпускная квалификационная работа.

- 5.1. Общие требования к подготовке и защите выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»
- 5.2. Цель написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»
- 5.3. Компетенции, проверяемые в ходе написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»
- 5.4. Основные требования к содержанию и оформлению бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»
- 5.5. Руководство бакалаврской работой и контроль ее выполнения
- 5.6. Порядок представления бакалаврской работы к защите
- 5.7. Порядок защиты бакалаврской работы
- 5.8. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение Государственной итоговой аттестации.

7. Приложение.

1. Общие положения

1.1. Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» и рабочим учебным планом, утвержденным ректором КГУ им. И. Арабаева и директором Института Японоведения.

Программа государственной итоговой аттестации (далее программа ГИА) предназначена для студентов, обучающихся по основной образовательной программе высшего профессионального образования подготовки бакалавров специальности 600300 «Гостиничное дело».

Программа государственной итоговой аттестации разработана с целью оказания методической помощи выпускникам в подготовке и проведении государственной аттестации по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» и в соответствии со следующими нормативными документами:

- Закон Кыргызской республики об образовании от 30 апреля 2003 года.
- Устав КГУ им. И. Арабаева утвержденный Мин.Обр.и науки КР от 12.10. 2016г. Приказ №1369/1.
- Положение об электронной библиотеке Кыргызского Государственного Университета им. И.Арабаева от 2017 г.
- ПОЛОЖЕНИЕ об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в КГУ им. И.Арабаева от 2017 г.
- ПОЛОЖЕНИЕ об электронном учебно-методическом комплексе дисциплины в КГУ им. И.Арабаева от 2017 г.
- П О Л О Ж Е Н И Е О социологическом опросе «Преподаватель глазами обучающихся» КГУ им. И. Арабаева от 2015 г.
- Положение о самостоятельной работе студентов в КГУ им. И. Арабаева от 2018 г.
- ПОЛОЖЕНИЕ об учебно-методическом комплексе от 2018 г.
- ПОЛОЖЕНИЕ О рабочей программе КГУ им. И. Арабаева от 2018 г.
- ПОЛОЖЕНИЕ об оценке удовлетворенности потребителей от 2015 г.
- Положение об ООП ВПО, реализуемой по государственному образовательному стандарту высшего образования от 2018 г.
- Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело от 2015 г.

Локальными нормативными актами:

Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры (новая редакция), утвержденного приказом Министра
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ

- Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры (новая редакция), утвержденного приказом ректора КГУ им. И. Арабаева.

1.2. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта. Объем программы бакалавриата составляет 240 (7200 часов) зачетных единиц (з.е.), реализуемый за один учебный год 60 (1800 часов) з.е.

1.3. Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

1.4. Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

1.5. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, определяемые ИЯ.

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

1.7. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить в ИЯ документ, подтверждающий причину его отсутствия.

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

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

1.10. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через год и не позднее

чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в ИЯ на период времени, установленный институтом, но не менее периода времени, предусмотренным календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе. При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением выпускающей кафедры ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

1.11. Восстановление для повторного прохождения государственных аттестационных испытаний определяется Порядком отчисления и восстановления студентов в КГУ им. И. Арабаева.

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

1.13. Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении образовательной программы, прошедшему все виды итоговых аттестационных испытаний с оценкой «отлично», сдавшему все учебные дисциплины, курсовые работы и практики, внесенные в приложение к диплому, со средней оценкой 4,75 балла по пятибалльной шкале оценок и не имеющему оценок «удовлетворительно», выдается диплом с отличием.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Цель государственной итоговой аттестации: является установление готовности выпускника к видам профессиональной деятельности и оценки сформированности профессиональных и общих компетенций в соответствии с Государственным Образовательным Стандартом по специальности 600300 «Гостиничное дело».

2.2. Задачи государственной итоговой аттестации:

- оценка понимания современных тенденций развития экономических, социальных и политических процессов в мире, стране, регионе;
- оценка понимания процессов развития мировой экономики и глобализации, ориентирования в вопросах международной среды бизнеса;
- оценка системности владения выпускником теоретическими знаниями и практическими навыками по вопросам делового администрирования, готовности

применения этих знаний при решении конкретных научных, управленческих и экономических задач;

– выявление уровня подготовленности выпускника к самостоятельной работе в условиях быстро меняющихся экономических, управленческих процессов.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО - МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

3.1 Квалификационная характеристика выпускника

Целью ОПП ВПО подготовки бакалавров направления 600300 Гостиничное дело является подготовка высококвалифицированных бакалавров, обладающих глубокими научными знаниями и умеющих на теоретической основе разработать и применить инструмент сбора и анализа информации, необходимой для практики управления и развития научного знания.

Областью профессиональной деятельности бакалавра по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело является разработка и реализация на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

В число организаций и учреждений, в которых может осуществлять профессиональную деятельность выпускник по данному направлению подготовки и профилю подготовки высшего образования входят: гостиницы и другие средства размещения, санаторно-курортные организации и другие предприятия гостиничной индустрии.

Сферы профессиональной деятельности бакалавра

Объектами профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело в соответствии с ГОС ВО по данному направлению подготовки являются:

- потребители гостиничного продукта, потребности и ключевые ценности потребителя;
- гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- гостиничный продукт, включающий основные дополнительные и сопутствующие услуги;
- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям на праве собственности или ином законном основании;

- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий;
- нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности; результаты интеллектуальной деятельности.

3. 2. Требования к профессиональной подготовленности бакалавра

Оценка уровня профессиональной подготовки выпускника по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело осуществляется по итогам государственной итоговой аттестации, включающей выпускную квалификационную работу и итоговый государственный экзамен.

Выпускник должен уметь решать квалификационные задачи, в соответствии с требованиями ГОС ВО по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

организационно-управленческая деятельность:

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя;
- координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей;
- контроль деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

проектная деятельность:

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;
- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- проектирование инновационного гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

научно-исследовательская деятельность:

- сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- мониторинг гостиниц и других средств размещения, потребностей потребителей;
- адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя.

Результатом государственной итоговой аттестации: является формирование всех определенных учебным планом общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Общекультурные компетенции:

ОК-1 способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;

ОК-2 способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;

ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;

ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности

ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию

ОК-8 способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

ОК-9 способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;

ОПК-2 способность организовывать работу исполнителей;

ОПК-3 готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1 готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

ПК-2 готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

ПК-3 владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;

ПК-4 готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;

ПК-5 способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.

3. 3. Требования к государственной итоговой аттестации бакалавров

Государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы, проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

В соответствии с Закон Кыргызской Республики об образовании от 30 апреля 2003 года, «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» и Приказом Министерства образования и науки КР, государственная итоговая аттестация, завершающая освоение образовательных программ, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта.

В соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, утвержденного приказом ректором КГУ им. Арабаева государственная итоговая аттестация обучающихся, завершающих освоение образовательных программ высшего образования является обязательной и проводится по всем образовательным программам высшего образования, имеющим государственную аккредитацию.

К государственной итоговой аттестации, допускается лицо, не имеющее академической задолженности и в полном объеме выполнившее учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Порядок проведения государственной итоговой аттестации, указанный в настоящем Положении, доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Государственная итоговая аттестация обучающихся в ИЯ проводится в сроки, предусмотренные учебным планом направления подготовки и графиком учебного процесса (перерыв между отдельными государственными аттестационными испытаниями составляет не менее 7 календарных дней, перерыв между государственным экзаменом и защитой ВКР составляет не менее 14 календарных дней). Результаты любого из видов государственной итоговой аттестации, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При условии успешного прохождения всех установленных видов государственной итоговой аттестации, выпускнику присваивается соответствующая квалификация и выдается документ о высшем образовании установленного образца.

Результаты итоговых аттестационных испытаний, проводимых в устной форме, объявляются в день проведения испытания после оформления в установленном порядке протоколов заседаний Государственных экзаменационных комиссий (ГЭК) за исключением результатов государственных экзаменов, проводившихся в письменной форме. Результаты государственных экзаменов, проводимых в письменной форме, объявляются после проверки письменных работ и оформления в установленном порядке протокола заседания Государственных экзаменационной комиссии, на следующий рабочий день после дня проведения итогового аттестационного испытания.

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их

психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

По письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья продолжительность сдачи государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 30 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья ИЯ обеспечивает выполнение различных требований при проведении государственного аттестационного испытания, в соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, утвержденного приказом ректора КГУ им. И. Арабаева. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальных особенностей.

К видам государственных итоговой аттестации, обучающихся по программам бакалавриата в КГУ им. И. Арабаева Институт Японоведения относятся:

- государственный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы (далее вместе – государственные аттестационные испытания).

3.4. Порядок прохождения повторной государственной итоговой аттестации

Обучающийся, не прошедший государственную итоговую аттестацию по уважительной причине (уважительной причиной считаются: болезнь, подтвержденная медицинской справкой установленного образца, предъявленной в учебно-методический отдел института (факультета) в день, в который указано приступить к занятиям; исполнение общественных или государственных обязанностей; вызов в суд, а также иные исключительные причины, подтвержденные документально) вправе пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из ИЯ.

Для допуска к повторной государственной итоговой аттестации обучающийся обязан предъявить документ, подтверждающий причину его отсутствия на государственной итоговой аттестации. Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающийся, не прошедший государственную итоговую аттестацию без уважительной причины, в том числе получивший на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также обучающиеся, не прошедшие повторные государственное аттестационное испытание в установленный срок (в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание или получением оценки «неудовлетворительно»), отчисляется из КГУ ИЯ в соответствии с локальными нормативными актами КГУ ИЯ с выдачей справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после прохождения государственной итоговой аттестации впервые. При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося и по согласованию с органами управления КГУ ИЯ ему может быть установлена иная тема ВКР.

3.6. Порядок апелляции результатов государственной итоговой аттестации

Обучающийся, не согласный с процедурой или результатом проведения государственной итоговой аттестации, имеет право подать апелляцию. Апелляцию рассматривает апелляционная комиссия. Состав апелляционной комиссии утверждается ректором КГУ им. И. Арабаева и директором ИЯ или иное уполномоченное лицо одновременно с утверждением состава Государственной экзаменационной комиссии.

В состав апелляционной комиссии включается не менее 4 человек числа лиц, относящихся к научно-педагогическим работникам ИЯ и не входящих в состав Государственных экзаменационных комиссий в текущем году. Председателем апелляционной комиссии является директор ИЯ или иное уполномоченное лицо. Заместитель председателя апелляционной комиссии назначается из числа лиц, включенных в состав апелляционной комиссии.

Письменное апелляционное заявление обучающийся лично подает в апелляционную комиссию. Апелляционное заявление должно содержать информацию о нарушении, по мнению обучающегося, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания не позднее следующего

рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания. Апелляция рассматривается в срок не позднее двух рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии с участием не менее половины состава апелляционной комиссии.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей Государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Для рассмотрения апелляции секретарь Государственной экзаменационной комиссии передает в апелляционную комиссию протокол заседания Государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя Государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедуры при проведении государственного аттестационного испытания, письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена).

Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством. При равном количестве голосов председатель апелляционной комиссии имеет право решающего голоса. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Обучающийся, подавший апелляцию, знакомится с решением апелляционной комиссии под подпись.

Решениями апелляционной комиссии являются:

- отклонение апелляции, в случае если изложенные в апелляционном заявлении сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;
- удовлетворение апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося, подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

При удовлетворении апелляции результат обучающегося при проведении государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в Государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные срок, установленные КГУ им. И. Арабаева и ИЯ.

Повторное проведение соответствующих государственных аттестационных испытаний проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения обучающегося, подавшего апелляцию, в соответствии с образовательными стандартами. Решение апелляционной комиссии

является окончательным и пересмотру не подлежит. Апелляция на повторное прохождение государственных аттестационных испытаний не принимается.

3.7. Особенности проведения государственной итоговой аттестации лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья 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 с ограниченными возможностями здоровья 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 с ограниченными возможностями здоровья техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа в аудитории, где проводятся государственные аттестационные испытания, туалетные и другие помещения.

По письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья продолжительность сдачи государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

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

для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых.

для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

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 государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме.

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

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении

государственных аттестационных испытаний с указанием индивидуальные особенности.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого вида государственной итоговой аттестации).

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Междисциплинарный характер государственного экзамена проявляется в том, что на экзамен выносятся учебные дисциплины и курсы, пройденные студентами в период обучения в вузе независимо от специализации. Курсы по выбору, дисциплины по выбору в итоговый экзамен не включаются.

В соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню профессиональной подготовки бакалавра в состав государственного экзамена в включены вопросы по следующим дисциплинам.

Таким образом, программа государственной итоговой аттестации позволяет бакалаврам выпускного курса уверенно ориентироваться во всей совокупности профессионально значимой информации, сосредоточенной в индивидуальной памяти, в конспектах и в учебной литературе.

Главное назначение программы состоит в том, чтобы помочь бакалаврам систематизировать учебную информацию, установить внутренние взаимосвязи между отдельными курсами, темами и концепциями, представить систему социологического знания в динамике, с учетом истории, современности и перспективы. Важной целью самостоятельной работы с программой является четкое выделение практического, прикладного, профессионально значимого аспекта во всех дисциплинах, образующих теоретическую базу профессии социолога. Условием эффективности этой работы является переосмысление учебных приоритетов с позиций зрелой, самостоятельной, социально и профессионально ответственной личности.

Программа служит руководством для самостоятельной работы, подготовки и проведения консультаций, обзорных лекций и других учебных мероприятий в период подготовки к итоговой государственной аттестации.

Интенсивная работа с программой в известной степени помогает восполнить пробелы в знаниях, образовавшиеся из-за недостаточно структурированного изучения отдельных тем и стирания слабо усвоенных или пропущенных тем.

Составленные на основе программы государственной итоговой аттестации экзаменационные билеты, предъявляемые экзаменуемым, и ответы на них позволяют судить о степени освоения экзаменуемым теоретических знаний и овладения практическими навыками.

Государственный итоговый междисциплинарный экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом по образовательной программе Гостиничное дело направление подготовки 600300 Гостиничное дело и календарным графиком учебного процесса в соответствии с требованиями ГОС ВО по направлению подготовки 600300 Гостиничное дело (уровень бакалавриата).

4.1. Порядок проведения итогового государственного экзамена

Обучающиеся обеспечиваются программой государственного экзамена по направлению подготовки с учетом профильной направленности (при ее наличии) не позднее, чем за полгода до начала государственной итоговой аттестации. В программе государственного экзамена содержится перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы. Перед государственными экзаменами проводятся обязательные консультации обучающихся и/или установочные лекции по вопросам утвержденной программы государственных экзаменов.

Государственный экзамен может проводиться в устной или письменной форме. При проведении государственного экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационные билеты, содержащие вопросы, составленные в соответствии с утвержденной программой государственного экзамена. При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают билеты, содержащие задания, которые они должны выполнить письменно. Экзаменационные билеты подписываются руководителем учебного структурного подразделения.

При подготовке к ответу в устной форме обучающиеся имеют возможность делать необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем Государственной экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом соответствующего учебного структурного подразделения. На подготовку к ответу, первому экзаменуемому обучающемуся предоставляется не менее 45 минут, остальные отвечают в порядке очередности. В процессе ответа и после его завершения члены Государственной экзаменационной комиссии, с разрешения ее председателя (или заместителя председателя), могут задать выпускнику уточняющие и дополнительные вопросы в пределах тематики экзаменационного билета.

После завершения ответа обучающегося на все вопросы и объявления председателем Государственной экзаменационной комиссии окончания опроса

экзаменуемого, члены Государственной экзаменационной комиссии фиксируют в своих записях оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и предварительную результирующую оценку.

Общая продолжительность государственного экзамена в письменной форме устанавливается локальным нормативным актом КГУ им. И. Арабаева и ИЯ. Для проверки и оценки письменных работ назначается заседание Государственной экзаменационной комиссии. В совместной проверке работ участвует не менее половины от состава Государственной экзаменационной комиссии.

Обнаружение у экзаменуемых несанкционированных Государственной экзаменационной комиссией учебных и методических материалов, любых средств передачи информации (электронных средств связи) может являться основанием для принятия решения о выставлении оценки «неудовлетворительно» вне зависимости от того, были ли использованы указанные материалы (средства) при подготовке ответа.

По завершении государственного экзамена Государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого экзаменуемого или его письменную работу и выставляет согласованную итоговую оценку в соответствии с утвержденными в программе государственного экзамена критериями оценивания.

Итоговая оценка за государственный экзамен, проводимый в устной форме, сообщается выпускнику в день проведения экзамена, проставляется в протокол заседания Государственной экзаменационной комиссии, который подписывается председателем и членами Государственной экзаменационной комиссии.

В протоколе заседания Государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена фиксируются номер и вопросы экзаменационного билета, по которым проводился экзамен; перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них; мнения членов Государственной экзаменационной комиссии о выявленных в ходе государственного экзамена уровне и недостатках теоретической подготовленности обучающегося.

Итоговая оценка за государственный экзамен, проводимый в письменной форме, объявляется после проверки всех письменных работ и оформления в установленном порядке протокола заседания Государственной экзаменационной комиссии, на следующий рабочий день после дня проведения государственного экзамена.

Подписанные протоколы государственного экзамена формируются в отдельное дело и передаются в Учебно-методическое управление КГУ им. И. Арабаева и ИЯ. Листы с ответами выпускников на экзаменационные вопросы, письменные работы экзамена формируются в отдельное дело и передаются в УМО ИЯ. Хранение протоколов заседаний Государственных экзаменационных комиссий

и отчетов председателей Государственных экзаменационных комиссий обеспечивается КГУ им. И. Арабаева и ИЯ в порядке, предусмотренном законодательством КР об архивном деле.

В билеты государственного междисциплинарного экзамена включаются 3 вопроса, которые выбираются из программы. Ответы обучаемых на все поставленные вопросы заслушиваются членами государственной экзаменационной комиссии, каждый из которых выставляет частные оценки по отдельным вопросам экзамена и итоговую оценку, являющуюся результирующей по всем вопросам. Оценка знаний обучаемого на экзамене выводится по частным оценкам ответов на вопросы билета членов комиссии. В случае равного количества голосов мнение председателя является решающим.

Знания обучаемых на экзамене определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки за экзамен объявляются в день сдачи экзамена после их обсуждения на заседании ГЭК и оформления протокола.

4.2. Оценивании знаний студента на итоговой государственной аттестации

При оценивании знаний студента на итоговой государственной аттестации необходимо иметь в виду следующие критерии:

При оценивании устных ответов основным показателем является полнота и правильность ответа.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется бакалавру, когда он имеет крайне слабое представление о содержании вопросов, не владеет материалом, относящимся к содержанию ответа на вопрос. При ответе бакалавр демонстрирует полное незнание логического аппарата, примитивно строит устное изложение, подменяет понятия, не поднимается до научного обобщения, ограничивается обыденным представлением о предмете. Не знает необходимых научных источников, не имеет представления о текстах, учебных материалах, являющихся обязательным источником в процессе обучения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется бакалавру тогда, когда он излагает приблизительно половину учебного материала по данному вопросу, знает только основные определения и понятия, их содержание, может дать им частичное объяснение, но допускает содержательные ошибки; может выполнить лишь отдельные логические операции, но не умеет самостоятельно анализировать, обобщать, строить выводы. В ответе могут быть нарушения в постановке проблемы и последовательности в изложении учебного материала, возникают ошибки в формулировании основных теоретических положений. Ответ не отличается глубиной и логикой аргументации.

Оценка «хорошо» выставляется бакалавру тогда, когда он правильно и логично излагает большую часть (не менее 75 %) учебного материала по вопросам, знает основные определения и понятия, их содержание и может дать им объяснение, способен самостоятельно анализировать, обобщать, делать аргументированные выводы, используя общеизвестные доказательства. Бакалавр может приводить отдельные собственные примеры для иллюстрации изложенных мыслей. В ответе не наблюдается грубых нарушений в логике изложения программного материала, но могут быть упущения в отдельных деталях темы, неточности в обосновании и формулировании отдельных сложных теоретических положений.

Оценка «отлично» выставляется бакалавру тогда, когда он свободно владеет учебным материалом, знает основные научные достижения в социологическом объяснении общественной жизни, способен глубоко анализировать информацию, строить выводы и устанавливать существенные связи между явлениями и фактами. Бакалавр демонстрирует выразительность речи и способность критически оценивать отдельные новые факты, явления, идеи и давать гипотетические объяснения. Существенным моментом в ответе студента должны быть связь теории с практикой, умение применять теоретические знания при решении практических задач.

4.3. Содержание и структура государственного экзамена

Раздел 1. Организация гостиничного дела

Содержание и виды потребностей современного человека в гостиничном деле. Особенности гостиничного дела в современных условиях. Основные цели и модели государственного регулирования гостиничного дела. Инструменты государственного регулирования гостиничного дела. Законодательное и правовое обеспечение гостиничного дела. Технология гостиничной деятельности. Продукт как совокупность товаров и услуг рекреационного характера, подготовленных для реализации потребителем. Технология формирования, продвижения и реализации продукта гостиничного дела. Документация, конкретизирующая требования к процессу обслуживания. Договорные отношения в гостиничном деле. Информационные технологии в гостиничном деле. Технологии предоставления услуг сферой гостеприимства. Основные модели организации гостиничного дела. Организация гостиничных цепей. Международные стандарты классификации гостиниц. Международные гостиничные правила. Организация приема, регистрации и размещения. Технология транспортного обеспечения. Экология в туризме и гостеприимстве. Туристские формальности. Международный опыт по разработке мер безопасности в сфере гостеприимства. Международное регулирование гостиничной деятельности.

Литература:

1. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волков. - М.: ИНФРА-М, 2010. <http://znanium.com/bookread.php?book=197009>
2. Гостиничный сервис и туризм: учеб.пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=223577>
3. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=223577>
4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие / , А. Д. Чудновский (ГУУ) , М. А. Жукова (ГУУ) , Ю. М. Белозерова (ГУУ) , Е. Н. Кнышова - М. : ФОРУМ , 2011. - 399 с.
5. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие / Е. Н. Кнышова (ГУУ) , Ю. М. Белозерова (ГУУ) - М. : ФОРУМ , 2010. - 511 с.
6. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 512 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=204348>
7. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=222931>
8. Основы функционирования систем сервиса: учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 624 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=190315>
9. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства: монография / А.Ю. Баранова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 142 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=227909>
10. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=391984>
11. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин - М. : Магистр , 2010. - 431 с.

Раздел 2. Сервисная деятельность

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Определение функций сферы услуг. Структуры сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Эволюция понятия товар. Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы,

влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителя. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Общие положения качества обслуживания. Показатели качества услуги. Модели качества услуг. Сервисные гарантии.

Литература:

1. Барлоу, Д. Сервис, ориентированный на бренд : новое конкурентное преимущество: / Д. Барлоу , П. Стюарт - М. : Олимп-Бизнес , 2007. - 271 с.
2. Безупречный сервис : книга о том, как привлечь и удержать гостей, - для официантов, менеджеров и владельцев ресторанов / , кол. авт. Кулинар. ин-т Америки , авт. предисл. Т. Загат , пер. с англ. С. Прокофьев - М. : Ресторан. ведомости , 2010. - 263 с.
3. Веселовский , М. Я. Страховой сервис : учеб. пособие / М. Я. Веселовский - М. : Альфа-М , 2007. - 287 с.
4. Должикова, А. И. Менеджмент для бакалавров сервиса: учеб. пособие для студ. вузов / А. И. Должикова, Т. Ю. Ефремова . - Ростов/Д : Феникс, 2013. – 412с.
5. Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг / К. В. Кашникова , А. В. Палагина - М. : ГроссМедиа , 2008. - 175 с.
6. Клиника Мэйо. Менеджмент и сервис мирового уровня : [пер. с англ.] / Л. Берри , К. Селтман - М. : ЭКСМО , 2010. - 302 с.
7. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина , ред. А. Ю. Лапин - 7-е изд., стер. - М. :Academia , 2010. - 208 с.
8. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=391984>
9. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=391984>

10. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.
<http://znanium.com/bookread.php?book=352240>
11. Технологические процессы в сервисе: учеб. пособие / А.Ф. Пузряков, М.Е. Ставровский, А.В. Олейник и др.; НП "Уником Сервис". - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 240 с. Режим доступа:
<http://znanium.com/bookread.php?book=221242>
12. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т. А. Тультаев - М. : ИНФРА-М, 2013. - 207 с.

Раздел 3. Технологии гостиничной деятельности

Основные понятия технологии гостиничной деятельности. Развитие научно-технического прогресса. Социальные технологии. Производственные технологии. Гостиничная деятельность: основные функции. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Международная и национальная практика регулирования гостиничной деятельности. Перспективы развития мировой гостиничной индустрии. Правовое регулирование гостиничной деятельности. Виды международных нормативных актов, об основах туристской деятельности. Международные подходы к классификации и типизации гостиниц и иных средств размещения. Рекомендации ЮНВТО. Экологические международные требования. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в отеле. Организация функционального взаимодействия в процессе обслуживания. Технология бронирования гостиничных услуг. Виды бронирования. Технология бронирования услуг в гостинице. Порядок проживания в гостинице. Технология проведения миграционного учета. Оформление проживания иностранных граждан. Технология обслуживания в период проживания. Правила работы горничной в гостиничном номере. Последовательность уборки гостиничного номера. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Основные обязанности работы поэтажного персонала. Технология работы предоставления дополнительных услуг в период проживания. Технология работы функциональных и вспомогательных служб гостиниц. Классификация услуг. Роль дополнительных услуг в гостиничном предприятии, организация служб по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг. Должностные обязанности персонала подразделений по предоставлению дополнительных услуг. Методы оценки качества дополнительных услуг с учетом требований международного сервиса. Технология работы инженерно-технической службы. Инженерно-техническая служба в системе управления. Особенности инженерно-технической службы в гостинице. Организации работы службы. Требования к обслуживанию инженерно-технической службы в гостинице, структура, профессиональный состав. Охрана труда и техника безопасности. Классификация инженерно-технической службы. Организация отдыха и спортивно - оздоровительных

услуг. Особенности и порядок предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице. Структура фитнес-центра. Бассейн. Сауна. Массажный кабинет. Основное назначение, цели и задачи. Профессиональный состав. Режим работы. Виды услуг, реализация и продвижение. Варианты оплаты за услуги. Особенности работы с проживающими в отеле и жителями города. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

Литература:

Раздел 4. Экономика гостиничного предприятия

Понятие сфера экономики, отрасль, сектор экономики. Три формы общественного разделения труда. Понятие предпринимательской деятельности. Функции предпринимательства. Объекты предпринимательской деятельности. Понятие юридического лица, его основные признаки. Основные фонды, основные средства. Функции основных средств. Видовая структура основных средств. Оборотные средства. Краткосрочные финансовые вложения. Кругооборот оборотных средств. Стадии движения оборотных средств. Состав и структура оборотных средств. Фонды обращения. Источники формирования оборотных средств. Основные направления рационального использования материальных ресурсов. Постоянные издержки. Переменные издержки. Альтернативные и неальтернативные издержки. Явные и неявные издержки. Экономические издержки. Понятие и функции цены. Конъюнктурные и неконъюнктурные и регулирующие факторы. Формирование цен на продукцию. Ценовая политика на различных рынках. Цели ценообразования. Ценовая стратегия. Методы ценообразования. Экономическая эффективность. Экономический эффект. Показатели рентабельности. Частные показатели производительности отдельных ресурсов. Факторы развития предприятия: экстенсивные и интенсивные. Факторы, направления, источники повышения эффективности.

Литература:

1. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник.– М.: Юрайт., 2015. –224 с.
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Академия, 2014. – 304 с.
3. Никольская Е.Ю. Пасько ОВ, Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности, М.: РУСАЙНС, 2017
4. Котлер Ф, Боуэн Дж, Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. - М. ИНФРА - М, 2013.
5. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/Л.Л. Руденко, Н.П.Овчаренко, А.Б. Косолапов – М.: Дашков и К. 2014 – 176 с.

6. Тимохина Т.Л.. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для бакалавриата/– М.: Юрайт, 2015. – Электронный учебник.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.
8. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2011. – 224 с.
9. Периодические издания, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»

Раздел 5. Менеджмент в гостеприимстве

Концепция и сущность менеджмента в гостеприимстве. Понятия гостеприимства. История возникновения и развития гостеприимства. Преимущества гостеприимства. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в гостеприимстве. Проявления гостеприимства в повседневной жизни. Менеджмент: понятие, развитие, функции. Понятие и классификация методов и принципов менеджмента. Основные школы и концепции менеджмента. Менеджмент: понятие, развитие, функции. Виды менеджмента. Понятие и классификация методов. Основные принципы Управление организационными структурами в гостеприимстве: понятие структуры, процесс управления, виды структур, преимущества и недостатки. Делегирование полномочий и ответственности. Стили руководства. Внутренняя и внешняя среда организации. Организация как открытая система. Понятие, значение и классификация коммуникаций. Функции коммуникаций. Виды коммуникаций и богатство информации. Коммуникационные сети в управлении: открытие, реализация, замыкание, защита, и торговля за себя. Понятие, процесс и этапы принятия решений. Виды управленческих решений. Основные методы принятия решений. Конфликты: понятие, виды, источники и способы разрешения Понятия, виды и формы общения. Организация (технология) общения. Стресс: понятие, факторы его вызывающие и методы предотвращения. Этика делового общения. Клиенты и их типы. Особенности контакта персонала с клиентами. Требования к менеджеру. Формирование трудовых коллективов. Планирование персонала. Подбор персонала. Понятие и сущность мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование работника. Стратегическое управление и его этапы. Реализация стратегии. Виды стратегий менеджмента. Тактика. Оперативное управление. Понятие риска. Классификация рисков предприятия сервиса. Управление риск-менеджментов в сфере гостеприимства.

Литература:

6. Предпринимательство. Учебник для вузов. Под ред. проф. В.Я. Горфинкеля, проф.Г.Б. Поляка, проф. В.А.Швандара–3-е изд.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

7. Валигурский Д.И. Организация предпринимательской деятельности. Учебник для вузов. 2005
 8. Предпринимательство. Учебник. Под ред. М.Г. Лапусты. - М.: ИНФРА-М, 2000.
 9. Завьялов А.П. Гостиничный бизнес в России. –М., 2007
 10. Экономика современного туризма. Под ред. Г.А. Карповой. М.-СПб. Изд. Торг. Дом Герда», 1998.
-
6. Азоев Г.Л., Челенков А.П. Конкурентные преимущества фирмы – М.: Тип «Новости», 2000.
 7. Андреева О.Д. Технология бизнеса. М.: Дело, 2000. .
 8. Антикризисное управление. Учебн. для вузов под ред. З.М.Короткова - М.: ИНФРА-М, 2001.
 9. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.-М.: ООО «Вершина», 2005.
 10. Варнеке Х.Ю. Революция в предпринимательской культуре. Фрактальное предприятие. Пер. с нем.-М.; МАИК «Наука/Интерпериодика», 1999.
 11. Волкер Г. Что и как нужно делать, чтобы стать предпринимателем. Минск-М.; МИГ, 1992.
 12. Горемыкин В.А., Богомолов А.Ю. Планирование предпринимательской деятельности.-М.: 1997.
 13. Долан Дж., Линдсей Д.Е. Рынок (микроэкономическая модель). СПб., 1992.
 14. Исследование рынка. Серия «Искусство управления приватизированным предприятием». М: Дело, 1996.
 15. Карлов Б. Деловая стратегия: концепция, содержание, символы,--М.: Экономика, 1992.
 16. Козырев В.М. Туристская рента. М.: Финансы и статистика, 1998.
 17. Марков Г.Н. Справочник предпринимателя.- 2-е изд.-СПб.: Альфа, 2000.
 18. Манн .Р, Майер Э. Контроллинг. М.: Финансы и статистика, 1992.
 19. Морозова Т.В. Малое предприятие: учет, отчетность, налоги. М.: Главбух, 2000.

20. Основы предпринимательского дела. Благородный бизнес / Под ред. Ю.М. Осипова.- М., 1992.
21. Оценка бизнеса. / Под ред. А.Г. Грязновой, М.А. Федотовой.-М.: Финансы и статистика.
22. Пелих А.С. Бизнес –план или как организовать собственный бизнес. М.: Ось –89, 1998.
23. Психология и этика делового общения. Учебн. для вузов. Под ред. проф.В.Н.Лавриненко.-3-е изд., перераб. Доп.-: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
24. Рюттингер Рольф. Культура предпринимательства. Пер. с нем.-М.:ЭКОМ,1992.
25. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека.-М.: Агентство, Фаир, 1997.
26. Финансы предприятий: Учебник для вузов /Под ред. проф. Колчиной.-М.: Финансы, ЮНИТИ, 2001.
27. Хизрич Р., Питерс М. Предпринимательство. М.: Прогресс-Универс, 1992. Вып. 3.
28. Хорн Дж. Ван. Основы управления финансами предприятия.-М.: 1996.
29. Чижов Н.А. Управление корпоративными кадрами. –М. Изд. «Альфа –Пресс», 2006.

Раздел 6. Маркетинг в гостеприимстве.

Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства. Маркетинг туристского и гостиничного продукта. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Гостиничная индустрия: вчера, сегодня, завтра мировой индустрии. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Индустрия гостеприимства: основные понятия и составные элементы. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства. Основные подходы гостиничных предприятий к маркетингу. «Четыре Пи», «Семь Пи» и «Девять Пи» в гостиничном маркетинге. Оценка конкурентоспособности предприятий гостеприимства. Сегментация рынка гостиничных услуг, критерия и признаки сегментации. Целевой рынок гостиничных услуг, методика поиска целевых сегментов. Позиционирование гостиничных продуктов. Методические основы маркетинговых исследований. Формы организации и основные направления маркетинговых исследований. Управление маркетинговой деятельностью как системой, процесс управления маркетингом. Службы маркетинга и продаж предприятий гостиничной индустрии. Стратегическое маркетинговое планирование, выбор и оценка стратегий. Ключевые направления маркетингового планирования на рынке гостиничных услуг. Формирование продуктово - рыночной

стратегии. Формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе. Постановка целей и выбор методов ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии. Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Каналы сбыта гостиничных услуг. Франчайзинг в системе гостиничного бизнеса. Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе. Паблик рилейшнз (PR) в индустрии гостеприимства. Особенности формирования фирменного стиля гостеприимства. Характеристика и особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.

Литература:

1. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учеб. для вузов. – М.: Аспект-пресс, 2001.
2. Азар В. И. Введение в экономику иностранного туризма.– М., 1975
3. Александрова А. Ю. Экономика и территориальная организация международного туризма Турист. спрос./ Учеб. пособие.– М.: Изд-во МГУ, 1996
4. Аникеев С. Н. Методика разработки плана маркетинга. – М.: Фолиум, 1996
5. Аренков К А. Маркетинговые исследования: Основы теории и методики. СПб.: Изд-во Санкт-Петербург. ун-та экономики и финансов, 1992
6. Бейкер С. А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект-пресс, 1995
7. Биржаков М. Б. Введение в туризм: Путешествия. Туризм и турист. Туристская деятельность. Туристская индустрия. Туристский продукт. Туристские услуги, работы, товары. Виды и разновидности туризма. Законодательство о туризме. /Нац. акад. туризма, 5-е изд., перераб. и доп.– М.: СПб.: Невский фонд: изд. дом. «Герда», 2003
8. Власова И. Б. Основы туристской деятельности / И. Б. Власова, И. В. Зорин, Е. Н. Ильина. –М.: Рос. междунар. ин-т туризма, 1992
9. Голубков. Е. П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. – М.: Финпресс, 1998
10. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: теория и практика. - СПб.:СПбГУП, 2003
- 11.Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. / Учеб. пособие. – М.: Мастерство, 2002
- 12.Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов. /2-е изд.. перераб. и допол. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2002

13. Ополченев И.И. Маркетинг в туризме: обеспечение рыночной позиции./ Учебное пособие. –М.: Советский спорт, 2003
14. Сапрунова В. Туризм: Эволюция. Структура. Маркетинг. М.: Ось-89, 1997
15. Туризм, гостеприимство, сервис: Сл.-справ. / Под ред. Л. П. Воронковой. М.: Аспект-пресс, 2002
16. Туризм и отраслевые системы: Учеб. для вузов / Редкол.: В. А. Квартальное (гл. ред.), И. В. Зорин (науч. ред.) и др. – М.: Финансы и статистика, 2002

Раздел 7. Информационные технологии в гостеприимстве

Роль информационных технологий управления в гостиничной деятельности. Принципы и тенденции использования в гостиничной деятельности. Классификация ИТ в гостиничной деятельности. Автоматизация деятельности в гостиничной деятельности. Глобальные компьютерные системы бронирования. История развития компьютерных систем бронирования. Основные мировые компьютерные системы бронирования. Бронирование мест на авиационном транспорте, в гостиницах, аренда автомашин, страхование туристов. Правила бронирования и оформления электронных железнодорожных билетов. Информационные технологии управления в гостиницах. Факторы, определяющие успех внедрения систем автоматизации гостиниц. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации. Процесс бронирования мест в гостиницах. Зарубежные и отечественные системы управления гостиницами. Автоматизация деятельности предприятий питания. Виды автоматизированных рабочих мест. Формы использования Интернет в гостиничной деятельности. Порталы и серверы в Интернет. Сайты туроператоров. Отличительная особенность работы большинства сайтов гостиничной деятельности. Ресурсы, режимы работы, возможность бронирования гостиничных услуг на интернет-ресурсах. Страхование через Интернет. Процесс обработки данных и получения информации. Компьютерные системы, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства. Этапы развития средств вычислительной техники на предприятиях индустрии гостеприимства. Ведущие производители аппаратного и программного обеспечения для гостиниц, ресторанов и туристических фирм. Сферы применения компьютеров в гостиницах: служба приема и размещения, служба эксплуатации номеров, комплекс служб питания, инженерно-технические службы, служба охраны, административная служба, бухгалтерия. Применение компьютеров в турагентствах: формирование маршрутов и туристических групп, контроль за оформлением виз, паспортов, бронирование отелей, дополнительные услуги. Применение компьютеров при составлении бизнес-планов, анализе эффективности инвестирования. Применение компьютеров для составления текстовых документов и рекламных материалов. Глобальные и локальные компьютерные сети. Перспективные направления внедрения компьютерных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма. Понятие программы.

Системные программы, операционные системы. Прикладные программы. Текстовые редакторы. Графические программы. Электронные таблицы. Базы данных. Интегрированные пакеты. Системы автоматической регистрации/выписки, системы гостиничного телевидения, компьютеризированные бары, системы информации. Понятие управления доходами, пример, возможности применения программных средств. Рабочие и сервисные программы как способ автоматизации зон обслуживания и управления.

Раздел 8. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.

История становления и развития стандартизации и сертификации, Закон «О техническом регулировании». Понятие стандартизации. Цели, принципы, объекты, функции и методы стандартизации. Уровни стандартизации. Понятие сертификации. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга. Создание корпоративной культуры. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания. Государственное регулирование стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Стандартизация в туристской индустрии. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг в туристской индустрии. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений. Стандарты КР. Общая характеристика. Категория, виды и уровни стандартов. Национальные стандарты. Порядок разработки национальных стандартов. Стандарты организаций. Международные стандарты. Применение международных стандартов, норм и правил. Особенности услуг как объекта стандартизации. Стандартизация услуг туристской индустрии. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Особенности услуг как объекта стандартизации. Стандартизация услуг туристской индустрии. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Особенности сертификации услуг. Сертификация туристских услуг. Классификация гостиниц и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, расположенных на территории КР. Причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации туристских услуг. Управление процессами предоставления услуг. Модель управления качеством услуги в гостинице. Петля качества. Второй система поддержки и удовлетворенность персонала. Стандарты в гостиничной индустрии. Сертификация услуг средств размещения. Международные системы категоризации гостиниц. Качество взаимодействия услуги и потребителя. Управление качеством услуг. Функциональное качество — это процесс предоставления услуги. Управление качеством услуг как процессом. Роль государственных стандартов к управлению качеством гостиничных услуг. Стандарты функционального и технического качества. Восприятие услуги. Объектов стандартизации в гостиничной индустрии. Внедрение стандартов и нормативов. Установление выполнения предприятием нормативных требований. Стандарты в гостиничном бизнесе. Должностные

обязанности и квалификационные характеристики производных должностей. Стандарт на услугу. Стандарты обслуживания. Стандарты функционального и технического качества. Должностные обязанности. Функциональным стандартам в гостиничной индустрии.

Литература:

1. Богданов Е. И., Богомолова Е. С., Орловская В. П. - Экономика отрасли туризм: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии туризма". - М.: ИНФРА-М, 2013. - 318 с.
2. Овчаров А. О. - Экономика туризма: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Туризм". - М.: ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
3. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134745-1, 1000 экз. «БйрУ/гпапшт.сот»
4. Барышева Н., Тарарина Л ОТЕЛЬ>ГОСТЬ. Практические рекомендации по содержанию отеля
5. Челябинск, ОО «Издательский дом «Аркаим» 2009г.
6. Брейс А. Анкетирование. Разработка опросных листов, их роль и значение при рыночных исследованиях Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс 2011г.
7. Ефимов В.В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов. Изд-во
8. «Феникс» 2011г.
9. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия М.: Издательский дом «Вильям» 2011г.
10. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, М.: ЮНИТИ-2009г.
11. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
12. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
13. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
14. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
15. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

5. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

5.1. Общие требования к подготовке и защите выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»

Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» выполняется в форме бакалаврской работы. К защите выпускной квалификационной работы допускаются лица, успешно сдавшие государственный междисциплинарный экзамен.

Темы выпускных квалификационных работ (ВКР) определяются УМО ИЯ и утверждаются на УМС ИЯ. Обучающемуся может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы. По письменному заявлению обучающегося УМО ИЯ может в установленном порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся распоряжением директора ИЯ закрепляется тема и руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников ИЯ.

Сроки выполнения выпускной квалификационной работы определяются соответствующим учебным планом и графиком учебного процесса.

Выпускные квалификационные работы проходят обязательную проверку на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат» в соответствии с «Положением об организации контроля использования в выпускных квалификационных работах студентов неправомерных заимствований» (утверждено ректором КГУ им. И. Арабаева).

5.2. Цель написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»

Написание и защита ВКР по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» должны показать способность выпускника решать, соответствующие уровню высшего образования «бакалавриат», следующие **профессиональные задачи:**

в проектной деятельности

- сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- мониторинг гостиниц и других средств размещения;
- адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения;

в научно-исследовательской деятельности

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;

- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- проектирование инновационного гостиничного продукта.

5.3. Компетенции, проверяемые в ходе написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»

В результате подготовки и защиты бакалаврской работы выпускник должен продемонстрировать владение следующими профессиональными компетенциями (ПК):

Профессиональные (общепрофессиональные) компетенции:

в сервисной деятельности:

- готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

в научно-исследовательской деятельности

- способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);
- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

в проектной деятельности

- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);
- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);
- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

5.4. Основные требования к содержанию и оформлению бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»

Выпускная квалификационная работа по направлению 600300 «Гостиничное дело» представляет собой самостоятельную законченную разработку, включающую результаты экспериментального или эмпирического исследования, или

апробированный проект (предложение) коррекционного, тренингового или методического характера. В исследовании должны быть сбалансировано представлены теоретическое обоснование и выполненная прикладная работа.

Выпускная квалификационная работа должна выявлять высокий уровень профессиональной эрудиции выпускника; методическую подготовленность, владение навыками и умениями профессиональной деятельности.

Бакалаврская работа должна отвечать следующим основным требованиям:

- отражать новизну и актуальность рассматриваемой проблемы, ее теоретических и практических аспектов;
- содержать теоретический анализ новых или недостаточно изученных вопросов; проверку и уточнение научно принятых положений; проект решения конкретной практической проблемы;
- содержать научный аппарат исследования (определение его предмета и объекта, формулировку цели, задач и гипотезы);
- отвечать требованиям к организации и проведению теоретической и эмпирической части исследования, обработке и интерпретации данных, а также к оформлению работы.

В бакалаврской работе должна быть выдержана следующая логика композиционная структура (Приложение):

- введение**, которое должно содержать четкое и краткое обоснование актуальности выбранной темы, определение предмета и объекта исследования, формулировку гипотезы, цели и задач, описание использованных при выполнении работы методов исследования и обработки данных, а также практическую значимость исследования;
- основная часть**, которая включает теоретическую и эмпирическую главы. В теоретической главе дается анализ трудов отечественных и зарубежных исследователей по изучаемой проблеме, описывается современное состояние разработанности данной проблемы, излагаются теоретические (концептуальные) основы собственного исследования. В эмпирической главе содержится:
программа проведенного эмпирического исследования (или эксперимента),
включая описание методики исследования, процедуры измерения или фиксации данных; полученные результаты; количественный и качественный анализ и интерпретация собранного эмпирического материала;

□ **заключение**, в котором содержатся выводы (теоретические, эмпирические, практические, методические) исследования, практические рекомендации, а также определяются дальнейшие научные (практические) перспективы работы;

□ **список литературы**, в котором указываются использованные научные источники, оформленные в соответствии с требованиями стандарта (образец оформления см. в Приложении);

□ приложение, которое включает первичные эмпирические данные, результаты их статистической обработки, представленные в виде таблиц, графиков, схем, рисунков и т.п.; включенные в работу графики, таблицы должны

иметь заголовки, размещаемый над ними, а рисунки, иметь заголовки, размещаемый под ними. Приложение не входит в общий объем работы.

Автор бакалаврской работы обеспечивает грамотное изложение материала и квалифицированное оформление работы. Бакалаврская работа должна быть оформлена на листах формата А4. Текст набирается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, размер – 14, поля: верхнее и нижнее — по 20 мм., левое — 30 мм., правое — 20 мм., абзац — 5 знаков. Страницы бакалаврской работы нумеруются в правом нижнем углу или посередине листа, начиная с титульного листа (на титульном листе номер не ставится).

Материалы выпускной квалификационной работы располагаются в следующей последовательности:

1. Титульный лист (Приложение 1).
2. Оглавление.
3. Введение, основная часть, заключение (Приложение 3).
4. Список литературы (Приложение 7).
5. Приложение
6. Последний лист дипломной работы (Приложение 2).

Рекомендуемый объем бакалаврской работы — 50-60 страниц текста. Бакалаврская работа переплетается, подписывается студентом и представляется на кафедру в установленный планом срок (в 2 экземплярах и на электронном носителе – CD с оформлением титульного листа).

5.5. Руководство бакалаврской работой и контроль ее выполнения

1. Бакалаврская работа выполняется под руководством научного руководителя. Руководитель бакалаврской работы назначается распоряжением деканата по представлению кафедры. Руководителями могут быть штатные доценты преподаватели ИЯ, а также научные сотрудники и высококвалифицированные

специалисты других учреждений, работающие в университете на условиях штатного совместительства.

2. Научный руководитель бакалаврской работы:

- помогает обучающемуся определить цели и задачи бакалаврской работы;
- оказывает обучающемуся помощь в разработке календарного графика работы на весь период выполнения бакалаврской работы;
- рекомендует обучающемуся основную литературу по исследуемой проблеме, справочные материалы и другие источники;
- проводит систематические консультации со студентом по организации исследовательской работы;
- проверяет выполнение работы (если представленный материал не отвечает требованиям, научный руководитель делает необходимые замечания и возвращает его студенту на доработку);
- осуществляет контроль по оформлению бакалаврской работы;
- по окончании работы дает письменный отзыв и рекомендует бакалаврскую работу к защите.

3. В процессе подготовки бакалаврской работы обязательными являются три консультации научного руководителя.

На первой консультации обсуждается и корректируется составленный студентом-выпускником план бакалаврской работы, уточняется ее название, даются рекомендации по подбору научной литературы для изучения, а также по проведению эмпирического исследования.

Ко второй консультации, обучающейся необходимо представить подготовленный первый вариант бакалаврской работы. В ходе консультации уточняются объект, предмет, цель, задачи, практическая значимость исследования. Работа проверяется научным руководителем, студенту высказываются замечания и пожелания.

К третьей консультации обучающейся представляет окончательный вариант бакалаврской работы, доработанный с учетом высказанных научным руководителем замечаний. Дополнительные консультации с научным руководителем проводятся при необходимости.

4. Научный руководитель бакалаврской работы несет ответственность за своевременную проверку ее системой «Антиплагиат». На основе анализа результатов проверки бакалаврской работы системой «Антиплагиат» научным руководителем обучающегося принимается решение о допуске работы к предварительной защите и ее рекомендуемой оценке. Результаты проверки

бакалаврской работы системой «Антиплагиат» прилагаются к отзыву научного руководителя.

5. Руководитель выпускной работы дает письменный отзыв, указав в нем, в какой степени работа отвечает предъявляемым требованиям и может ли она быть допущена к защите. Отзыв содержит характеристику проделанной работы по всем разделам ВКР. Ознакомление обучающегося с отзывом проводится не позднее, чем за 5 календарных дней до защиты выпускной квалификационной работы.

6. Работа над выпускным квалификационным исследованием осуществляется согласно календарному плану, конкретизированному по семестрам и утвержденному на заседании выпускающей кафедры. Каждый студент периодически отчитывается перед научным руководителем о ходе выполнения выпускной работы (Приложение 4).

5.6. Порядок представления бакалаврской работы к защите

1. К защите бакалаврской работы допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение образовательной программы по направлению подготовки и успешно прошедшее все другие виды итоговых аттестационных испытаний при условии размещения работы в электронно-библиотечной системе КГУ и ее проверки на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат». Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе образовательной организации, проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается образовательной организацией.

2. Подготовленная к защите бакалаврская работа должна быть завершена и представлена для обсуждения на кафедру в двух экземплярах и на электронном носителе не позднее, чем за две недели до установленного срока защиты.

3. Законченная бакалаврская работа представляется научному руководителю. После одобрения работы руководитель подписывает ее и представляет на УМС ИЯ для процедуры предварительной защиты. УМС ИЯ во время процедуры предварительной защиты принимает решение о допуске студента к защите ВКР, о чем должна быть сделана соответствующая запись на титульном листе бакалаврской работы. Свое решение УМС ИЯ оформляет протоколом. Результаты предзащит ВКР передаются в УМО ИЯ. Допуск к защите оформляется распоряжением директора ИЯ.

4. Бакалаврская работа, подписанная студентом, аннотация ВКР и отзыв научного руководителя передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

5.7. Порядок защиты бакалаврской работы.

1. Устанавливается следующий порядок защиты бакалаврской работы:

1.1. Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

1.2. В государственную экзаменационную комиссию по защите выпускных квалификационных работ до начала защиты представляются следующие документы:

- распоряжение директора ИЯ о допуске к защите обучающихся, успешно сдавших предусмотренные государственные экзамены и прошедших предварительную защиту на выпускающих кафедрах с положительным решением;
- выпускная квалификационная работа в двух экземплярах;
- отчет о проверке работы на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат»;
- отзыв руководителя о выполненной выпускной квалификационной работе.
- аннотация выпускной квалификационной работы в трех экземплярах;
- зачетная книжка;
- оценочные листы для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

2. В процессе защиты выпускной квалификационной работы обучающийся делает доклад об основных результатах своей работы продолжительностью не более 10 минут, затем отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы. Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы - не более 0,5 академического часа.

3. Выступление на публичной защите выпускной квалификационной работы содержит краткую характеристику работы: объекта и предмета исследования, актуальности, научной новизны, теоретической и практической значимости работы, цели, задач и методов исследования с анализом результатов.

На этапе вопросов к выпускнику недопустимы выступления оценочного характера со стороны членов комиссии и присутствующих.

4. Оценка выпускной квалификационной работы производится на закрытом заседании ГЭК и объявляется после окончания защиты всех студентов в тот же день.

5. Первый экземпляр выпускной квалификационной работы с ее электронной копией передается по реестру в библиотеку ИЯ, второй экземпляр возвращается выпускнику. Электронная версия выпускной квалификационной работы должна

быть размещена в электронно-библиотечной системе. Срок хранения определяется действующей номенклатурой дел, утверждаемой ректором КГУ.

6. Решение о присвоении выпускнику квалификации (степени) по направлению подготовки (специальности) и выдаче диплома о высшем образовании соответствующего вида (с отличием или без) принимается государственной экзаменационной комиссией на основе результатов государственной итоговой аттестации, оформленных протоколами экзаменационных комиссий.

5.8. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

1. В результате выполнения бакалаврской работы выпускник должен продемонстрировать владение навыками работы с современным психологическим диагностическим инструментарием, сбора и первичной обработки эмпирических данных, интерпретации получаемых данных, обобщения, оформления и представления результатов научно-исследовательской работы.

2. Результат, полученный в ходе написания и защиты бакалаврской работы, позволяет определить степень готовности обучаемого к самостоятельной профессиональной деятельности.

3. Бакалаврская работа рассматривается как авторская. За достоверность выводов и правильность всех данных в работе отвечает ее автор. Использование чужих текстов и данных в ВКР без ссылок на источники рассматривается как плагиат и влечет применение академических и дисциплинарных мер. Литературные и иные источники, на которые ссылается автор бакалаврской работы, должны быть указаны в списке использованных источников и литературы, оформленные в соответствии с установленными требованиями и правилами библиографического описания.

4. Члены ГЭК в оценке бакалаврской работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» руководствуются следующими критериями:

Критерий 1. Оформление выпускной квалификационной работы

рекомендуемый объем работы, включающий список литературы, – не более 50-60 стр.;

работа должна содержать оглавление, введение, основную часть (теоретическую и эмпирическую главы), выводы, заключение, список использованной литературы, при необходимости – приложения;

необходимо соблюдение принятых правил цитирования и оформления ссылок, библиографии;

рисунки, таблицы должны сопровождаться названием, нумерацией и расшифровкой условных обозначений;

содержание выполненной работы должно быть изложено связно и аргументировано, без ошибок и опечаток в тексте.

Критерий 2. Актуальность и обоснование исследования

- обоснование выбора проблемы исследования, полнота литературного обзора, обсуждение отечественных и зарубежных, классических и современных традиций исследования проблемы;
- использование литературных источников по теме работы за последние 5-10 лет;
- вклад автора в изучение проблемы и обоснования авторской позиции.

Критерий 3. Исследовательская компетентность автора

- соответствия названия общему содержанию работы;
- степень согласованности замысла работы и его реализации;
- логика изложения, соотношение и взаимосвязь теоретического и эмпирического материала;
- полнота и качество описания и обоснования программы исследования (обоснование выбора методического обеспечения, его соответствие задачам исследования, обоснование выборки экспериментальной группы);
- корректность постановки проблемы, выделение объекта и предмета исследования, формулировки цели и задач работы;
- корректность статистического и качественного анализа полученных данных;
- полнота описания, глубина обсуждения и качество интерпретации результатов;
- корректность авторских обобщений, содержательность и обоснованность выводов;
- рефлексия собственных результатов и сравнение их с результатами других исследований;
- соблюдение профессиональных этических принципов на каждом этапе исследования.

Критерий 4. Трудоемкость организации и проведения исследования

- специфика оценки рынка гостиничных услуг;
- трудоемкость использованных методик исследования;
- личный вклад (степень участия) автора в проведенное исследование.

Критерий 5. Презентация работы

- профессионализм автора в представлении результатов и реального объема проведенной работы;
- профессионализм автора в ответах на вопросы членов комиссии ГЭК.

Основания для снижения оценки выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело»

Оценка выпускной квалификационной работы бакалавра по направлению подготовки 600300 «Гостиничное дело» может быть снижена, если:

в содержание теоретической части бакалаврской работы:

- название работы не отражает ее реальное содержание;
- отсутствует упоминание важных источников, имеющих прямое отношение к решаемой проблеме и опубликованных в доступной для студентов литературе;
- используются целые куски (абзац, страницы) чужих текстов без указания на источники (дипломы других обучающихся в том числе);
- присутствует безапелляционная критика взглядов предшественников с одновременным использованием их идей и методов в собственном исследовании;
- отсутствует обсуждение отечественных и зарубежных традиций в анализе проблемы исследования;
- представлено недостаточное количество или отсутствие современных работ (за последние 5 лет), посвященных изучаемой проблеме;
- теоретическая часть не завершается резюме и формулировкой предмета собственного исследования или постановки задачи;
- текст создает ощущение дефицита общей и профессиональной эрудиции автора, содержит значительное количество повторов и банальных рассуждений, не имеющих отношения к проблеме исследования.

В содержание эмпирической части бакалаврской работы:

- в программе исследования не разведены формулировки проблемы, цели, предмета, объекта, задач и выборки;
- автор использует в работе собственные методики без указания результатов их апробации;
- работа не содержит описания выборки, процедуры, времени и места проведения исследования, а также других деталей, от которых во многом зависит надежность результатов исследования.
- в работе отсутствует творческая интерпретация данных, выводы построены как констатация фактов.
- при описании результатов своего исследования, выявившего корреляционные связи, автор соскальзывает на причинно-следственные интерпретации этих связей;

- полученные результаты автор не пытается соотнести с результатами других исследователей, чьи работы он обсуждал в теоретической части;
- в заключении не указаны перспективы дальнейших исследований, не отрефлексированы возможные погрешности и изъяны работы.

В отношении этических аспектов исследования:

- нарушены общие этические нормы психологического исследования (например, принцип конфиденциальности);
- автор формулирует практические рекомендации и включает приложения, которые могут нести ущерб психологическому состоянию респондентов;
- автор формулирует практические рекомендации, предлагая конкретные решения, выходящие за пределы его профессиональной компетенции;
- автор использует методики без ссылок на источник их получения или их автор.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания сформированной компетенций в результате освоения образовательной программы

Итоговая оценка за ВКР выставляется по следующим принципам:

Критерии оценивания ответа на защите ВКР.

Отлично (продвинутый уровень сформированной компетенций) – все проверяемые компетенции сформированы как минимум на базовом и большая их часть на продвинутом уровне. Либо при сформированной основной части компетенций на базовом уровне допускается, что несколько компетенций могут быть сформированы как на начальном, так и на продвинутом уровне;

Хорошо (базовый уровень сформированной компетенций) – основная часть компетенций сформирована на базовом уровне, минимальная часть из них – на начальном уровне;

Удовлетворительно (начальный уровень сформированной компетенций) – основная часть компетенций сформирована как минимум на начальном уровне;

Неудовлетворительно – не сформированность более половины проверяемых компетенций на начальном уровне.

11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Законодательные акты

1. Конституция КР.
2. Гражданский кодекс КР.
3. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями: Приказ Минкультуры КР от 11.07.2015 № 1215 .
4. Закон КР «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 г. № 2300-1).
5. Закон КР «Об основах туристской деятельности в КР» (от 24.11.1996 г. № 132-3).
6. Закон КР «О порядке выезда из КР и въезда в КР» (от 15.08.96 № 114-3).
7. Закон КР «О правовом положении иностранных граждан в КР» (от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ).
8. Закон КР «О рекламе» (от 13.03.2006 г. № 38-3).
9. Постановление Правительства КР «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в КР» (9 октября 2015 года № 1085)
10. Постановление Правительства КР «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (от 18 июля 2007 г. № 452).
11. Постановление Правительства КР «О порядке пребывания на территории КР иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в КР в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» (от 07.05.2009 г. № 397).

Основная литература

1. Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014.- 168 с.
2. Булыгина И. И Анимационный гостиничный сервис [Текст] : учеб. пособие / И. И. Булыгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. - М. : Логос, 2013. – 256 с.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : Доп. УМО по образованию в обл. менеджмента в качестве учеб. пос. для студ. вузов, обучающихся по спец. 080507.65 "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин. - М. : КНОРУС, 2013. - 413 с.
4. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.

текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

5. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>.

6. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 880 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15483.html>.

Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. [учеб. пособие для вузов]. Н. Ю. Арбузова. 3-е изд., испр.. М.. Академия. 2012. 220, [1] с. (библиотека МосГУ).

2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. практикум. Л. В. Баумгартен. М.. Дашков и К'. 2012. 301 с. (библиотека МосГУ). 3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 338 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E.

4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 165 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801.

5. Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник / Н.И. Гаранин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2005. — 225 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57805.html>.

6. Григорьева Т.И. Учебное пособие «Сборник практических заданий и кейсов по дисциплине «Маркетинг в профессиональной сфере», МосГУ, 2017.

7. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — 978-5-98079-807-9. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>.

8. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. [учеб. пособие

для образоват. учреждений, реализующих программы сред. проф. образования].

/ М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2015. - 206, [1] с.. ил. – Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=168180>.

9. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5- 394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>

10. Карманов М.В. Демография [Электронный ресурс] : учебник / М.В. Карманов, Е.А. Егорова, Ю.Н. Царегородцев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2011. — 190 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8605.html>

11. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж., Ноздрева Р.Б. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. [пер с англ]. Рек. М-вом образования РФ в кач. учебника для студ. вузов. Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. МосГУ. Каф. социал.-культ. сервиса и туризма. 4-е изд., перераб. и доп.. М.. ЮНИТИ. 2013. 1045 [1] с.

12. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 220 с. — 978-5-394-02325-5. — Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/57135.html>

13. Мадера А.Г. Моделирование и принятие решений в менеджменте. Руководство для будущих топ-менеджеров. [учебник]. А. Г. Мадера. Изд. стер.М.. ЛКИ. 2015 (библиотека МосГУ).

14. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс] : глоссарий / В.П. Борисенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2014. — 158 с. — 978-5-98079-996-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.

15. Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — 978-5-93252-258-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

16. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

17. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 197 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Режим доступа : www.biblioonline.ru/book/CB24C9EC-8469-434F-A1F0-84AAAA111C3A.

18. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : www.biblioonline.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC.

19. Управление инвестициями. Управление персоналом. Основы управления персоналом. Управление проектами. Управление рисками. Выпуск 6 [Электронный ресурс] : глоссарий / В.А. Пономарев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 216 с. — 978-5-98079-918-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22466.html>

Интернет-источники

<http://unwto.org/> - сайт Всемирной туристской организации

<http://www.tourprom.ru> - Турбизнес, туропедия , туристская социальная сеть

<http://www.russiatourism.ru/> Официальный сайт Федерального Агентства по туризму РФ

<http://rha.ru/> Российская Гостиничная Ассоциация (РГА)

<http://prohotel.ru/> Портал гостиничного бизнеса

<http://5stars-mag.ru/> информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли

<http://www.marketing.spb.ru/> Библиотека маркетолога, Энциклопедия маркетинга.

<http://www.grandars.ru/> образовательный ресурс для студентов экономических специальностей, специалистов по экономике и маркетингу.

www.PowerBranding.ru ресурс для самообразования по маркетингу: практические руководства, презентации, видео, готовые формы инструментов маркетингового анализа и планирования.

<http://a-mmg.ru/> Профессиональные

Образец оформления титульного листа

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЫРГЫЗСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И. АРАБАЕВА
ИНСТИТУТ ЯПОНОВЕДЕНИЯ**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

на тему: _____

Направление _____

Квалификация _____

Выполнил(а)

Обучающийся _____

(Ф.И.О.)

группа _____

Научный руководитель

(ученая степень, Ф.И.О.)

«Допустить к защите

в Государственной экзаменационной комиссии»

Заведующий УМО

_____/_____/_____

Дата _____

Бишкек 200_

**Образец оформления последнего листа
выпускной квалификационной работы бакалавра**

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно.

Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Работа прошла проверку в системе «Антиплагиат».

Отпечатано в _____ экземплярах.

Библиография _____ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

« ____ » _____ 200__ г.

(подпись)

Примерная структура
выпускной квалификационной работы бакалавра туризма

Тема (название)



Содержание (план)



Введение

(обоснование выбора темы, степень разработанности, объект, предмет, цель, задачи, гипотезы, методы, новизна, практическая значимость)



Глава 1.

(теоретические основы исследования)



§ 1.1. § 1.2. § 1.3.

Глава 2.

(описание и анализ результатов эмпирического исследования)



§ 2.1. § 2.1. § 2.3.

Заключение

(основные выводы, дальнейшие перспективы разработки проблем)



Список

литературы



Приложение

Примерный план-график подготовки студентом-выпускником выпускной
квалификационной работы

| № | Этап подготовки | Рекомендуемый срок |
|----|--|--------------------|
| 1 | Выбор темы бакалаврской работы | До 1 ноября |
| 2 | Подбор и предварительное ознакомление с литературой по избранной теме | До 20 ноября |
| 3 | Составление первоначального плана бакалаврской работы | До 1 декабря |
| 4 | Подбор материала, его анализ и обобщение | До 15 февраля |
| 5 | Написание текста бакалаврской работы, представление первоначального варианта бакалаврской работы научному руководителю | До 20 марта |
| 6 | Доработка бакалаврской работы в соответствии с замечаниями руководителя | До 30 апреля |
| 7 | Сдача электронной версии бакалаврской работы научному руководителю для проверки в системе «Антиплагиат» | До 30 апреля |
| 8 | Предзащита бакалаврской работы | До 10 мая |
| 9 | Доработка бакалаврской работы в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление | До 15 мая |
| 10 | Получение отзыва научного руководителя, передача работы на рецензирование | До 20 мая |
| 11 | Получение рецензии, передача завершенной работы, отзыва руководителя и рецензии на выпускающую кафедру | До 25 мая |
| 12 | Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала, разработка презентации в MS Power Point) | До 1 июня |
| 13 | Защита | Июнь |

Заявление

Я, _____ (ФИО),

студент(ка) группы _____, обучающийся/обучающаяся по направлению

600300 «Гостиничное дело» заявляю, что в моей выпускной квалификационной работе на тему «

_____»,

представленной в ГЭК для публичной защиты, не содержится элементов плагиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее письменных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлен (а) с действующем в АНО ВО КГУ им. И. Арабаева Института Японоведения распоряжением «Об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ в АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

на основе системы «Антиплагиат», согласно которому обнаружение плагиата является основанием для не допуска выпускной квалификационной работы к защите и применения дисциплинарных мер вплоть до отчисления из АНО ВО КГУ им. И. Арабаева Института Японоведения.

_____ (подпись обучающегося)

_____ (дата)

Образец оформления списка литературы (в списке литературы источники нумеруются и приводятся в алфавитном порядке)

Нормативные документы Конституция КР. М.:

Монографии Федоров В.К. Генезис. Основы научных исследований. Омск: Изд-во ОмГТУ, 2002.

Сборники Межвузовская научно-практическая конференция «Воспитательный процесс в высшей школе России», 26 – 27 апр. 2001 г. Новосибирск: НГАВТ, 2001.

Статьи Байденко В. Компетенции в профессиональном образовании// Высшее образование в России. 2004. № 11. С. 3 – 13.

Многотомные издания

Введение в гендерные исследования. 2-х частях Т.1. /Под ред. И. Жеребкиной, С. Жеребкина. Харьков: ХЦГИ; СПб.: Алетейя, 2001.

Отдельный том

Казьмин В.Д. Справочник домашнего врача: в 3 ч. М.: АСТ: Астрель, 2001. Ч. 2: Детские болезни. 2002.

Неопубликованные документы

Диссертации

Баляев С.И. Этнические стереотипы как социально-перцептивные феномены этнического самосознания эрзян и мокшан: Дис... канд. психол. наук: 19.00.05. Самара, 1999.

Авторефераты

Некрасова А.Н. Культура межнационального общения в молодежной среде: состояние и формирование: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01. М., 2003.

Интернет-источники

1. История развития местного самоуправления // Сайт Министерства по делам территориальных образований. – URL: www.reforma-mo.ru/msuhistory (Дата обращения 15 апреля 2011 г.).

Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) выпускной квалификационной работы с помощью программ презентационной графики

Компьютерная презентация дает ряд преимуществ перед обычной бумажной - плакатной. Для полного использования программы подготовки КП необходимо хорошо знать все ее особенности. Компьютерная презентация позволяет использовать ее студенту-выпускнику как легальную шпаргалку, а с другой стороны, позволяет члену Государственной экзаменационной комиссии одновременно изучать выпускную квалификационную работу и контролировать выступление студента-выпускника. Поэтому желательно сопровождать выступление презентацией с использованием 15—20 слайдов. Основными принципами при составлении КП являются:

- лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

Необходимо начать КП с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится название и автор. Советуем придумать краткое название и поместить его на все слайды (Вид — Колонтитул — Применить ко всем).

Сделайте также нумерацию слайдов и напишите, сколько всего их в презентации. В итоговом слайде должно найтись место для благодарности руководителю и всем тем, кто дал ценные консультации и рекомендации.

Основное требование — каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 40.

Используйте шаблоны для подготовки профессиональной КП. При разработке оформления используйте дизайн шаблон (Формат - Применить оформление). Не увлекайтесь яркими шаблонами, информация на слайде должна быть контрастна фону. Подберите два-три различных фоновых оформления для того, чтобы иметь возможность варьировать фон при плохой проекции. Не злоупотребляйте эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами. Настройка анимации, при которой происходит появление текста по буквам или словам, может вызвать негативную реакцию со стороны членов комиссии, которые одновременно должны выполнять 3 различных дела: слушать выступление, бегло изучать текст работы и вникать в тонкости визуального преподнесения вами материала исследования, ведь визуальное восприятие слайда презентации

занимает от 2 до 5 секунд, в то время как продолжительность некоторых видов анимации может превышать 20 секунд.

Настройте временной режим вашей презентации. Используя меню: Показ слайдов — Режим настройки времени, узнайте, сколько минут требуется вам на каждый слайд. Очень важно не торопиться на докладе и не "мямлить" слова. Презентация легко поможет вам провести доклад, но она не должна его заменить. Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу (Вид - страницы заметок). Распечатайте их (Печать — печатать заметки) и используйте при подготовке, и, в крайнем случае, на самой презентации. Распечатайте некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала. Используйте интерактивные элементы. Для управления своей КП используйте интерактивные кнопки (вперед-назад) или клавиатуру PgUp-PgDn. Особенно это может пригодиться при ответе на вопросы, когда вас попросят вернуться к определенному слайду. В автоматическом режиме обязательно проконтролируйте временной интервал своего доклада.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ по дисциплинам.

1. Рынок гостиничных услуг Кыргызстана и перспективы его развития.
2. Анализ и оценка гостиничного комплекса КР, и разработка предложений по его развитию в наиболее перспективных туристских кластерах.
3. Развитие гостиничной индустрии в КР до 2020 года.
4. Разработка бизнес модели гостевого дома для курортной дестинации.
5. Формирование и развитие рынка гостиничных услуг КР.
6. Государственное регулирование индустрии гостеприимства КР.
7. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
8. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и туризма (на примере отдельных стран) и возможности его использования в КР.
9. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства.
10. Интеграция Кыргызстан в мировую индустрию гостеприимства.
11. Методы государственного регулирования качества услуг в индустрии гостеприимства.
12. Экономические методы государственного регулирования развития индустрии гостеприимства.
13. Цифровые технологии в индустрии гостеприимства.
14. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
16. Программно-целевые методы планирования и управления индустрии гостеприимства.
17. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
18. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства.
19. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства.
20. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства.
21. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства.
22. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и ее совершенствование.
24. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и их совершенствование.
25. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
26. Креативный маркетинг гостиничного предприятия (бизнеса).

27. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
28. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.
29. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, турфирмы).
30. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности.
31. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
32. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
34. Мифодизайн гостеприимства гостиничного и туристского предприятия.
35. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.
36. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
37. Торговая марка гостиничного (туристского) предприятия.
38. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
39. Разработка концептуальной модели базы отдыха и обоснование ее инвестиционной привлекательности.
40. Организация проектирования гостиничного продукта на примере бутик отеля.
41. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
42. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства.
43. Документационное сопровождение классификации гостиниц и иных средств размещения: проблемы применения.
44. Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства.
45. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
46. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства.
47. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.
48. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.
49. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации бизнес-процессов.
50. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
51. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.

52. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии гостеприимства.
53. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
54. Социальная ответственность и партнерство в индустрии гостеприимства.
55. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства.
56. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.
57. Управленческая экономика сферы гостеприимства.
58. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства.
59. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
60. Стратегическое управление предприятием (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
61. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства.
62. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии гостеприимства.
63. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
64. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
65. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование.
66. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства.
67. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе.
68. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятий индустрии гостеприимства).
69. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном или туристском предприятии.
70. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия.
71. Информационные технологии в гостиничном деле.
72. Система обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и ее эффективность.
73. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация.
74. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии гостеприимства, его организация и эффективность.
75. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
76. Разработка предложений по использованию аутсорсинга с целью повышения качества обслуживания в гостинице.
77. Развитие инновационных технологий в ресторане бутик отеля.

78. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.
79. Планирование эффективности деятельности гостиничного или туристского предприятия в условиях рынка.
80. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса.
81. Внедрение цифровых технологий в ресторанный бизнес.
82. Финансовое планирование на гостиничном или туристском предприятии.
83. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественные практики.
84. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
85. Управление качеством гостиничной услуги.
86. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
87. Организация обслуживания гостей в гостиничных предприятиях и ее совершенствование.
88. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности.
89. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и их эффективность.
90. Управление службой безопасности на гостиничном предприятии.
91. Организация учета и контроля в гостиницах (турфирмах) и пути ее совершенствования.
92. Организационное проектирование предприятий индустрии гостеприимства.
93. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства.
94. Анализ финансового состояния предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана или турфирмы).
95. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиницы или турфирмы).
96. Сравнительный анализ факторов эффективности различных типов гостиничных предприятий.
97. Анализ выполнения плана по прибыли гостиничного (туристского) предприятия.
98. Внутрифирменный коммерческий расчет на предприятиях индустрии гостеприимства.
99. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.
100. Управление гостиничным бизнесом.
101. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства.
102. Перспективы развития информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства.

103. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация.
104. Программно-аппаратный комплекс предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Состав, внедрение и особенности эксплуатации.
105. Электронная коммерция на предприятиях индустрии гостеприимства.
106. Организация проектирования туристского продукта предприятиями сферы гостеприимства.
107. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей.
108. Формирование финансовых ресурсов для развития индустрии гостеприимства и туризма в регионе.
109. Использование логистики в индустрии гостеприимства.
110. Управление финансами гостиничного комплекса.
111. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.
112. Развитие гостиничного оперейтинга в условиях глобализации: российский и мировой опыт.
113. Формирование и развитие стратегических альянсов в индустрии гостеприимства.
114. Оценка эффективности стратегического планирования в индустрии гостеприимства.
115. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.