

**ВПО Российско-Армянский (Славянский)
университет**

Утверждено
Директор Института Экономики и Бизнеса Арамян Ж.Б.
«14» *апреля* 2015, протокол №6
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И БИЗНЕСА

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки: Гостиничное дело

Наименование образовательной программы: Гостиничное дело

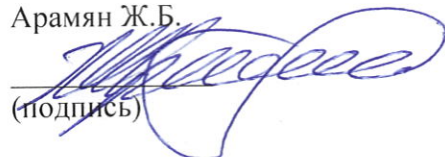
Форма обучения очная

**Программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО
№ 515 от 08.06.2017**

Согласовано:

Директор Института Экономики и Бизнеса


Арамян Ж.Б.



(подпись)

Заведующий Кафедрой Туризма и сферы услуг

Агаджанян А.В.



(подпись)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация (ГИА) является составной частью образовательной программы высшего образования и организуется для всех выпускников Университета в соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации в Российско-Армянском университете (утверждено Постановлением УС РАУ № 33 от 7.04.2017г., с дополн. № 357/1 от 17.03.2020г.).

В рамках ОП по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело» ГИА реализуется в формате – *Государственная итоговая аттестация (Предзащита, Защита ВКР, ГЭ)*

2. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

2.1. Список вопросов, представляемых для подготовки к государственному экзамену

1. Основные виды туризма
2. Программа Шёлковый путь ЮНЕСКО
3. Памятники региона Лори (Ахпат, Санаин, Ахтала, Кобайр)
4. Общая характеристика авиационного рынка РА
5. Рекреационный туризм. Рекреационные зоны Армении
6. Дилижан как туристическое направление.
7. Влияние сезонности на индустрию туризма РА
8. Основные формы устойчивого туризма
9. Поведение гостиничного персонала при экстренных случаях
10. Памятники региона Тавуш (Агарцин, Гошаванк, Макараванк)
11. Водные ресурсы Армении (описание бассейнов рек, водохранилищ и т.д)
12. Памятники региона Котайк (Гарни, Гегард, монастырь Кечарис в Цахкадзооре)
13. Культурный геноцид: армянские памятники Арцаха
14. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке.
15. Памятники региона Гегаркуник (монастырь Севанаванк, Айраванк, средневековое кладбище Норатуса)
16. Профессионально-деловой туризм. МІСЕ-индустрия. Особенности организации бизнес-поездок
17. Церкви Еревана.
18. Жизнь и деятельность Александра Таманяна
19. Памятники региона Вайоц дзор (Нораванк, пещера Арени, Цахац Кар, Гндеванк, церковь воинов села Ехегис)
20. Событийный туризм: определение, разновидности и тематика событийных туров.

21. Отрицательное влияние массового туризма на природную среду и социально-экономическую сферу
22. География паломничеств
23. Памятники Первопрестольного Эчмиадзина (Кафедральный собор, храмы св. Рипсиме и Гаяне, Звартноц)
24. Объекты всемирного наследия ЮНЕСКО в Армении (описание и характеристики)
25. Археологические памятники Армении (Эребуни, Кармир Блур, пещера Арени, Двин, Арташат, Мецамор)
26. Функции служб гостиничного комплекса
27. Горные хребты и вершины РА (описать минимум 7 хребтов с длиной, вершинами и типом структуры)
28. Медицинский туризм: определение, причины зарождения, основные регионы
29. Предпосылки формирования концепции устойчивого развития
30. Крепости Армении (Амберд, Даштадем, Бжни, Смбатаберд, Мегри)
31. Гастрономический туризм. Гастрофестивали Армении
32. Взаимосвязь авиаперевозок и индустрии туризма РА
33. Достопримечательности марза Сюник
34. Последовательность правильных шагов при общении с недовольным/неадекватным клиентом
35. Образовательный туризм: сущность, виды образовательных туров, основные регионы
36. Город Вагаршапат. Церкви.
37. Гюмри. Церкви и музеи города
38. Овертуризм и его последствия. Методы борьбы с овертуризмом
39. По каким принципам правильно нанимать на работу сотрудников в сфере услуг?
40. Археологический туризм, определение, специфика организации археологических туров, география поездок
41. Новые потенциальные направления туризма Армении в условиях развития IT сферы внутри страны
42. Особенности развития религиозного туризма и методы привлечения гостей в данное направление в реалиях 21-ого века
43. Сельский туризм (определение, предпосылки развития). Особенности организации «сельских» туров. Специфика размещения, питания
44. Событийный туризм в Армении
45. Курорты марза Котайк
46. Основные отличия устойчивого туризма от массового (традиционного)
47. Виды этнического туризма, их характеристика
48. Природные памятники Армении (Дилиджанский национальный парк, Хосровский заповедник, Севанский национальный парк)
49. Экологический туризм. Предпосылки зарождения, основные регионы
50. Озеро Севан. Национальный парк.

51. Национальные парки Армении.
52. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
53. Предпродажное обслуживание и его виды.
54. Услуги питания в индустрии туризма, их классификация
55. Современные тенденции в области гостиничных технологий. Примеры внедрения этих технологий в местных гостиницах
56. Жизненный цикл сервисного продукта или услуги.
57. Процесс обслуживания потребителей
58. Гастрономический туризм. Гастрофестивали Армении
59. Что такое ДМО и какова её основная цель?
60. Сотрудничество с заинтересованными сторонами: Роль ДМО в взаимодействии с местными бизнесами, правительственными учреждениями и сообществами.
61. Перечислите ключевые функции ДМО и объясните каждую из них.
62. Как ДМО способствуют развитию устойчивого туризма.
63. Технологии продаж в туризме
64. Роль инноваций в международном туризме.
65. Международные туристские организации, их роль и значение в индустрии туризма
66. Туризм в структуре мировой экономики.
67. Нормы делового этикета в туристическом бизнесе
68. Создание концепции мероприятия.
69. Понятие и характеристика экстремального туризма
70. Виртуальные туры. Плюсы и минусы технологии на практике
71. Особенности организации международных перевозок
72. Цифровизация в туристической индустрии
73. Функции служб гостиничного комплекса
74. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе
75. Гостиничные сети: основные понятия.
76. История развития гостиничных сетей в Армении.
77. Общие требования ко всему персоналу гостиничного хозяйства
78. Организация работы основных служб гостиницы
79. Гостиничные услуги (услуги без дополнительной оплаты и платные услуги)

2.2 Список литературы (базовой, обязательной, дополнительной)

- Clark, D. (2006). European Cities and Capitals of Culture. London: Ashgate.
- Richards, G. (2007). Cultural Tourism: Global and Local Perspectives. New York: Routledge.
- Brade, I., & Rudolph, R. (2013). Cities and Capitals of the Former Soviet Union. Berlin: Springer.

- Воробьёв, А. В. (2015). Культурные столицы СНГ: истоки и перспективы. Москва: Издательство «Наука».
- Walker, J. R. (2021). Introduction to Hospitality. Boston: Pearson.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2016). Managing Front Office Operations. Michigan: AHLEI.
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. (2000). Principles of Hotel Front Office Operations. Cengage Learning.
- Ford, R. C., & Sturman, M. C. (2018). Managing Hospitality Organizations: Achieving Excellence in the Guest Experience. New York: Wiley.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2016). Hotel Operations Management. New York: Pearson.
- Pizam, A. (2010). International Encyclopedia of Hospitality Management. London: Butterworth-Heinemann.
- Cousins, J., Lillicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service. Hodder Education.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). Food and Beverage Management. London: Routledge.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2016). Managing Front Office Operations. Michigan: AHLEI.
- Bardi, J. A. (2011). Hotel Front Office Management. New York: Wiley.
- Baker, S., Huyton, J., & Bradley, P. (2000). Principles of Hotel Front Office Operations. Cengage Learning.
- Walker, J. R. (2021). Introduction to Hospitality. Boston: Pearson.

- Ford, R. C., & Sturman, M. C. (2018). *Managing Hospitality Organizations: Achieving Excellence in the Guest Experience*. New York: Wiley.
- Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The Management of Hotel Operations*. London: Thomson.
- Walker, J. R. (2019). *The Restaurant: From Concept to Operation*. New York: Wiley.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and Beverage Management*. London: Routledge.
- De Waal, T. (2010). *The Caucasus: An Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Мкртчян, Т. (2015). *География Армении: учебное пособие*. Ереван: Издательство ЕГУ.
- Weaver, D. B. (2006). *Sustainable Tourism*. London: Routledge.
- Мартиросян, А. В. (2014). *Туристическая отрасль Армении: сезонность и ее влияние*. Ереван: Издательство АГСУ.
- Rogers, T. (2013). *Conferences and Conventions: A Global Industry*. London: Routledge.
- Davidson, R., & Cope, B. (2017). *Business Travel: Conferences, Incentive Travel, Exhibitions, Corporate Hospitality, and Corporate Travel*. London: Pearson.
- Гастрономический туризм. Гастрофестивали Армении:
- Hall, C. M., & Sharples, L. (2003). *Food Tourism Around the World: Development, Management, and Markets*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Мартиросян, А. В. (2016). *Гастрономический туризм в Армении: перспективы и вызовы*. Ереван: Издательство АГСУ.
- Чилингарян, Н. Г. (2018). *Туристическая индустрия Армении: проблемы и перспективы*. Ереван: Издательство АГУ.
- Зарарян, А. В. (2019). *Вызовы и перспективы развития туризма в Армении*. Ереван: Издательство АГСУ.

2.1 Критерии оценивания результатов государственного экзамена

- **Теоретическая подготовка:** Оценивается уровень знания основных концепций, теорий и терминов. Включает в себя знание истории гостеприимства, типов гостиниц, а также основных законодательных и нормативных актов, регулирующих деятельность.
- **Практические навыки**
- **Аналитические способности:** Оценивается умение анализировать рынки, выявлять тенденции и проблемы, разрабатывать стратегические планы для развития

гостиничной деятельности. Также включается способность оценивать экономическую эффективность туристических проектов.

- **Коммуникативные навыки:** Оценивается уровень владения устной и письменной профессиональной речью, способность к эффективной коммуникации с клиентами, партнерами и коллегами. Включает в себя навыки презентации, ведения переговоров и решение конфликтных ситуаций.
- **Итоговая работа (если применимо):** Оценивается качество выполнения и защиты дипломного проекта или другой итоговой работы. Включает в себя оригинальность исследования, глубину анализа, обоснованность выводов и рекомендаций, а также качество оформления работы.
- **Общая эрудиция и кругозор:** Оценивается общая подготовленность студента, его эрудиция в смежных областях, связанных с туризмом (например, история, география, культура). Включает в себя умение проводить междисциплинарные исследования и применять знания из других областей в туристической деятельности.

3 ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

3.1 Требования к оформлению ВКР и критерии оценивания

После согласования окончательного варианта дипломной работы с руководителем, работу, аккуратно и четко переписанную начисто, или перепечатанную, брошюруют в специальной папке или переплетают.

Дипломная работа должна быть оформлена на одной стороне листа бумаги формата А4. Допускается представлять таблицы и иллюстрации на листах бумаги формата не более А3. Текст следует печатать через 1,5 интервала (размер шрифта - 12), соблюдая следующие размеры полей: левое - 30 мм; правое - 10 мм; верхнее - 15 мм; нижнее 20 мм. Шрифт – Times New Roman.

Все страницы дипломной работы обязательно должны быть пронумерованы.

Нумерация страниц начинается с третьего листа и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер "3". Номера страниц проставляются снизу страницы в центре.

Бланк титульного листа дипломной работы оформляется самостоятельно по прилагаемому образцу. За титульным листом располагают оглавление, с выделением глав и параграфов (разделов и подразделов) по схеме, принятой в типографских изданиях.

Название каждой новой части и параграфа в тексте работы следует писать более крупным шрифтом, можно другим цветом, чем весь остальной текст. Каждая глава (часть) начинается с новой страницы, параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.

В тексте дипломной работы рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.

Слишком много цитат в работе приводить не следует, цитирование используется как прием аргументации.

В случае необходимости можно излагать чужие мысли своими словами, но и в этом варианте надо делать ссылку на первоисточник.

Ссылку можно делать подробную или краткую. Подробная ссылка на первоисточник делается под чертой внизу той страницы, где заканчивается цитата или изложение чужой мысли. При подробной ссылке указываются фамилия, инициалы автора, название работы, издательство, место и год издания, страница.

При краткой ссылке она делается сразу после окончания цитаты или изложения чужой мысли в тексте с указанием номера источника из списка литературы и страницы (в скобках), а подробное описание выходных данных источника делается в списке литературы в конце дипломной работы.

Для наглядности в дипломную работу обязательно должны быть включены таблицы и графики. Таблица, занимающая более чем одну страницу, размещается в приложении. Графики выполняются четко, красиво, желательно в цвете, в строгом соответствии с требованиями деловой документации. Нецелесообразно все таблицы и графики размещать в приложении.

Нумерация таблиц, графиков (отдельно для таблиц и графиков) должна быть сквозной на протяжении всей дипломной работы. Слово "таблица" и ее порядковый номер (без знака No) пишется сверху самой таблицы в правой стороне, затем дается ее название и единица измерения (если она общая для всех граф и строк таблицы).

При ссылке на таблицу следует указать номер таблицы и страницу, на которой она расположена. Разрывать таблицу и переносить часть ее на другую страницу можно только в том случае, если она целиком не умещается на одной странице. При этом на другую страницу переносится и шапка таблицы, а также заголовок «Продолжение таблицы».

Если таблица заимствована или рассчитана по данным экономической периодики или другого литературного источника, делается обязательная ссылка на первоисточник (по правилам цитирования).

Формулы расчетов в тексте надо выделять, записывая их более крупным шрифтом и отдельной строкой, давая подробное пояснение каждому символу (когда он встречается впервые). Рекомендуется нумеровать формулы в пределах каждого раздела, особенно, если в тексте приходится на них ссылаться.

Излагать материал в дипломной работе следует четко, ясно, применяя принятую научную терминологию, избегая повторений и общеизвестных положений, имеющих в учебниках и учебных пособиях. Пояснять надо только малоизвестные или разноречивые понятия, делая ссылку на авторов, высказывающих разные мнения по одному и тому же вопросу.

После заключения, начиная с новой страницы, необходимо поместить список использованной литературы.

В список включается вся научная литература по теме, с которой слушатель ознакомился при написании работы.

В папке или обложке, содержащей дипломную работу, не должно быть чистых листов бумаги.

3.2 Перечень тем ВКР

1. Оптимизация процесса управления гостиничным комплексом на основе современных информационных технологий
2. Анализ и сравнение структур управления гостиничными комплексами между различными странами
3. Исследование влияния использования современных технологий в гостиничном бизнесе на качество обслуживания
4. Управление персоналом в гостиничной отрасли: особенности, проблемы и решения
5. Оценка влияния экологической сертификации на конкурентоспособность гостиничного комплекса
6. Анализ и разработка маркетинговых стратегий для привлечения международных туристов в гостиничные комплексы
7. Эффективность использования программ лояльности в гостиничном бизнесе: кейс-стади на примере [название гостиницы]
8. Анализ рынка гостиничных услуг в условиях глобализации: особенности и вызовы
9. Влияние кризисных ситуаций на функционирование гостиничного бизнеса: стратегии адаптации и выживания
10. Развитие гостиничного бизнеса в условиях цифровой трансформации: вызовы и перспективы

