

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

**Утверждено**  
Директор Института Экономики и Бизнеса  
**Арамян Ж.Б**



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

**Направление подготовки: Гостиничное дело**

**Наименование образовательной программы: Гостиничное дело**

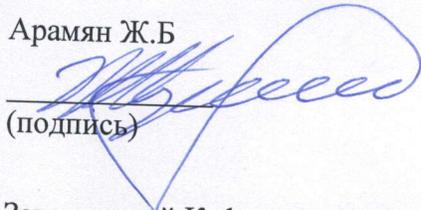
**Форма обучения: очная**

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

Согласовано:

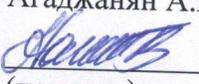
Директор Института Экономики и Бизнеса

Арамян Ж.Б

  
(подпись)

Заведующий Кафедрой Туризма и сферы услуг

Агаджанян А.В

  
(подпись)



УЧЕБНИК ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ

наименование организации: Государственное дело  
наименование образовательной программы: Гостиничное дело  
наименование специальности: менеджмент  
наименование разработчика и утвержденного с программой ФГОС  
06.06.2017

## 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

3. Культурные столицы Европы (описание и особенности)
4. Культурные столицы СНГ (описание и особенности)
5. Типовая структура гостиничного комплекса
6. Этапы гостиничного обслуживания
7. Поведение гостиничного персонала при экстренных случаях
8. Виды организации питания в объектах гостиничного хозяйства
9. Гостевой цикл обслуживания
10. Функции служб гостиничного комплекса
11. Организация работы основных служб гостиницы
12. Структура управления рестораном
13. Карта Армении: марзы и их административные центры; страны, граничащие с РА, их столицы.
14. Влияние сезонности на индустрию туризма РА
15. Профессионально-деловой туризм. МICE-индустрия. Особенности организации бизнес-поездки
16. Гастрономический туризм. Гастрофестивали Армении
17. Отрицательное влияние массового туризма на природную среду и социально-экономическую сферу
18. Понятие «Апселлинг», популярные варианты «апселлинга»
19. Понятие «Даунселлинг», популярные варианты «даунселлинга»

20. Понятие “языка общения” и “языка результата” в деловом общении, примеры
21. Конструктивность и деструктивность в деловом общении/в сфере продаж
22. Последовательность правильных шагов при общении с недовольным/неадекватным клиентом
23. По каким принципам правильно нанимать на работу сотрудников в сфере услуг?
24. Мировые тренды в сфере гостиничных услуг
25. Проблемы и вызовы на пути развития туристической отрасли Армении.
26. Современные тенденции в области гостиничных технологий. Примеры внедрения этих технологий в местных гостиницах.
27. Регулирование деятельности сферы гостиничных услуг Армении.
28. Виды гастрономического туризма в зависимости от целей поездок.
29. Современные тренды в сфере общественного питания и гастрономии.
30. Объекты гастрономического туризма. Приведите примеры.
31. Самые известные гастрономические фестивали в мире и в Армении.
32. Особенности армянской кухни и кулинарных традиций.
33. Восемь последовательных этапов развития основных моделей деятельности в теории управления качеством.
34. 14 принципов Деминга по совершенствованию качества.
35. Особенности понятия "качество" в гостиничной индустрии.
36. Гостиничные услуги (услуги без дополнительной оплаты и платные услуги).  
Минимальные гостиничные услуги.
37. Применительно к качеству услуг выделяемые компоненты. Качество базовое (основное);
38. Качество требуемое; Качество желаемое.
39. Международные стандарты обслуживания.
40. Общие требования ко всему персоналу гостиничного хозяйства.
41. Параметры комфортности по созданию качественных услуг.
42. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.
43. Элементы профессионального роста персонала
44. Факторы, влияющие на качественное обслуживание в гостинице.
45. Главные компоненты структуры потребностей
46. Жизненный цикл сервисного продукта или услуги.
47. Процесс обслуживания потребителей.
48. Предпродажное обслуживание и его виды.
49. Постпродажный вид обслуживания.

50. Важнейшие характеристики качества разных услуг.
51. Разновидности безопасности услуг
52. Основные нормы служебной этики
53. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций

## **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