

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ  
РЕСПУБЛИКИ**

**КЫРГЫЗСКИЙ ИНСТИТУТ ЯЗЫКОВ И КУЛЬТУРЫ**

«УТВЕРЖДАЮ»

РЕКТОР КИЯК

ЛЮБЕНГ ИЛ

«10» 07 2024 г.

**ПРОГРАММА**

**ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

**НАПРАВЛЕНИЕ: 600200 ТУРИЗМ**

**ПРОФИЛЬ: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Разработана на основе ГОС по направлению 600200 - ТУРИЗМ

Программа рассмотрена и одобрена на заседании УМС КИЯК

Направления «Туризм», протокол № \_\_\_\_\_ от «   » \_\_\_\_\_ 2024 г.

г. Шопоков - 2024

Программа итоговой государственной аттестации (ИГА) разработана в соответствии с ГОС ВПО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Кыргызской Республики от 21.09.2021 г. № 1578/1 и учебным планом по направлению подготовки бакалавриата 600200 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»)

Разработчик: старший преподаватель направления туризма Юсупова А.Т. \_\_\_\_\_

Программа итоговой государственной аттестации рассмотрена и одобрена на заседании направления туризма

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Руководитель направления \_\_\_\_\_ (Бекташева Л.Ж.)

СОГЛАСОВАНО:

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и утверждена на заседании учебно-методического совета КИЯК

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Начальник методического и  
учебного отдела КИЯК \_\_\_\_\_ Джумабекова К.Б.

Порядок проведения государственных аттестационных испытаний бакалавриата, Порядок учебных заведений Кыргызской Республики, утвержденным постановлением правительства Кыргызской Республики от 29.05 2012 г. №346, и требованиями государственного образовательного стандарта высшего образования, Уставом института.

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

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта (ГОС ВПО) по направлению подготовки бакалавриата 600200 – Туризм (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»). Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями (ГЭК).

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный план по своей образовательной программе. Требования к государственной итоговой аттестации определяются государственным образовательным стандартом. Государственная итоговая аттестация осуществляется государственной аттестационной комиссией, организованной по основной образовательной программе бакалавриата. К государственным аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, приказом ректора допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по образовательной программе высшего образования бакалавриата. Обучающемуся, успешно прошедшему все установленные институтом виды государственных аттестационных испытаний, присваивается квалификация «бакалавр» и выдаются документы об образовании и о квалификации образцов, установленных Министерством образования и науки Кыргызской Республики и Министерством образования и наук КР.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- оценка способности самостоятельно решать на современном уровне задачи из области своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, правильно аргументировать и защищать свою точку зрения;

- решение вопроса о присвоении выпускнику квалификации «Бакалавр»/ «Магистр»/ «Специалист» по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа (диплома) о высшем образовании;

- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников по данному направлению подготовки на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии.

## **2. Компетенции, выносимые на итоговую государственную аттестацию**

В ходе ИГА обучающийся должен продемонстрировать сформированность следующих компетенций.

### **2.1. Общекультурные компетенции (ОК):**

- владеет целостной системой научных знаний об окружающем мире, способен ориентироваться в ценностях жизни, культуры (ОК-1)

- способен использовать базовые положения математических/естественных/гуманитарных/экономических наук при решении профессиональных задач (ОК-2);

- способен к приобретению новых знаний с большой степенью

- самостоятельности с использованием современных и информационных технологий (ОК-3);

- способен понимать и применять традиционные и инновационные идеи, находить подходы к их реализации и участвовать в работе над проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-4);

- способен анализировать и оценивать социально-экономические и культурные последствия новых явлений в науке, технике и технологии, профессиональной сфере (ОК-5);

- способен на научной основе оценивать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности (ОК-6);

- инструментальными (ИК):

- способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ИК-1);

- способен логически верно, аргументировано и ясно строить свою

- устную и письменную речь на государственном и официальном языках (ИК-2);

- владеть одним из иностранных языков на уровне социального общения (ИК-3);

- способен осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ИК-4);

- владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации, навыками работы с компьютерами, как средством управления информацией, в том числе в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах (ИК-5);

- способен участвовать в разработке организационных решений (ИК-6).

- социально-личностными и общекультурными (СЛК):

- способен к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявляет уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (СЛК-1);
  - умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (СЛК-2);
  - способен и готов к диалогу на основе ценностей гражданского демократического общества, способен занимать активную гражданскую позицию (СЛК-3);
  - способен использовать полученные знания, необходимые для здорового образа жизни, охраны природы и рационального использования ресурсов (СЛК-4);
  - способен работать в коллективе, в том числе над междисциплинарными проектами (СЛК-5);
- б) профессиональными (ПК):
- в сервисно-технологической деятельности:
    - способен к планированию сервисно-технологической деятельности туристических фирм и организаций; определению плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения деятельности в соответствии с требованиями потребителя (ПК-1);
    - способен к формированию, разработке и предоставлению туристического продукта соответствующего требованиям потребителей, с применением современных технологий (ПК-2);
    - умеет рассчитать себестоимость туристического продукта (ПК-3);
    - способен к рекламе и реализации туристического продукта с применением новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-4);
    - способен к контролю выполнения технологических процессов в соответствии с должностными инструкциями, государственными и международными стандартами (ПК-5);
    - владеет основными методами защиты клиентов и персонала от возможных последствий аварий, техногенных катастроф и стихийных бедствий (ПК-6);
    - готов к выявлению и формированию отношений с клиентами с максимальным учетом их индивидуальных потребностей (ПК-7);
    - способен к учету возрастных, половых, этнокультурных, исторических и религиозных особенностей потребителей, при разработке и продвижении туристических услуг и товаров (ПК-8);
    - стремится к эффективному общению с потребителями туристического продукта, умению выслушивать и анализировать их критические замечания, делать по ним правильные выводы (ПК-9);
    - готов к применению современных технологий при оказании туристических услуг (ПК-10);
  - в организационно-управленческой деятельности:

- способен к организации деятельности туристических фирм и организаций, распределению обязанностей и определению норм работ исполнителей (ПК-11);

- способен к координации деятельности функциональных подразделений туристических фирм и организаций, анализу и оценке эффективности их деятельности, уровня обслуживания потребителей (ПК-12);

- умеет рассчитать и оценить затраты по организации деятельности туристических фирм и организаций (ПК-13);

- способен к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях, несению за них ответственности, руководству людьми и подчинению (ПК-14);

- в проектной деятельности:

- владеет теоретическими основами и современными методами и технологиями проектирования, способен к их применению в сфере туризма (ПК-15);

- способен к использованию базовых знаний по математике, информатике и другим естественным наукам, для осуществления проектной деятельности в сфере туризма (ПК-16);

- способен самостоятельно находить, обрабатывать, интерпретировать и использовать различные источники информации по проекту туристического продукта (ПК-17);

- готов к выполнению проектов в туристической деятельности (ПК-18);

- в научно-исследовательской и информационно-аналитической деятельности:

- способен к постановке научной задачи и цели исследования в сфере туризма, описанию состояния исследования задачи на данный момент, предложению инновационных методов исследования и к оценке социальной значимости и научной актуальности задачи, технико-экономических затрат при исследовании (ПК-19);

- готов к использованию современных научных принципов, современных методов и технологий исследований и их применению в сфере туризма и самостоятельно находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в сфере туризма, с использованием современных информационно-коммуникационных технологий (ПК-20);

Перечни компетенций определяются на основании национальной рамки квалификаций, отраслевых/секторальных рамок квалификаций и профессиональных стандартов (при наличии).

- в области предпринимательской деятельности:

- способен находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею, разрабатывать бизнес-планы (направлений туристической деятельности, туристских продуктов) (ПК-23);

### **3. Место итоговой государственной аттестации в структуре ООП**

Итоговая аттестация в полном объеме относится к базовой части (Блок 5) учебного плана основной образовательной программы бакалавриата по данному направлению подготовки.

### **4. Объем, структура и содержание итоговой государственной аттестации**

Итоговая государственная аттестация проводится в форме государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

Общая трудоемкость ИГА составляет 8 зачетных единиц или 240 академических часов. Продолжительность ИГА составляет 6 недель.

Итоговая государственная аттестация включает:

- подготовку и защиту выпускной квалификационной работы;
- подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена.

#### **4.1. Государственный экзамен**

Целью государственного экзамена является выявление уровня профессиональной подготовки выпускника и его способностей к решению практических задач в области его профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится до защиты выпускной квалификационной работы. Государственный экзамен включает наиболее значимые вопросы по обязательным дисциплинам базовой и вариативной части учебного плана. Государственный экзамен проводится устно. Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, выносимым на государственный экзамен.

Государственный экзамен проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). При проведении устного экзамена экзаменуемому предоставляется 1 час для подготовки ответа. На вопросы экзаменационного билета обучающийся отвечает публично. Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний обучающегося по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы экзаменационного билета не должна превышать 30 минут. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной программой ИГА и литературой, перечень которой указывается в пункте 4.1.3. данной программы.

В КИЯК определен порядок апелляции государственных аттестационных испытаний. Дата и время проведения государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы устанавливаются по согласованию с председателем государственной экзаменационной комиссии в сроки, утвержденные графиком учебного процесса.

Расписание государственных аттестационных испытаний утверждается начальником по учебной работе и доводится до всех членов комиссии и выпускников не позднее 30 дней до первого государственного аттестационного испытания. Государственная итоговая аттестация проводится оборудованных аудиториях. В расположенных по месту нахождения гуманитарного факультета и начинается с проведения государственных экзаменов. Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание, к прохождению последующих государственных аттестационных испытаний не допускается. К защите выпускной квалификационной работы допускается лицо, успешно прошедшее установленный образовательной программой государственные итоговый междисциплинарный экзамен.

Все заседания государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами и экзаменационными ведомостями, которые сшиваются в отдельные книги. В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного аттестационного испытания отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося. В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии, на котором осуществлялась защита выпускных квалификационных работ, указывается квалификация «бакалавр», присвоенная обучающемуся, и решение о выдаче соответствующего диплома государственного образца. Протоколы заседаний государственных экзаменационных комиссий подписываются председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя его заместителем), всеми членами ГЭК и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранятся в архиве института. Выпускнику КИЯК, достигшему особых успехов в освоении образовательной программы и прошедшему итоговую государственную аттестацию только с отличными оценками, может быть выдан диплом с отличием с учетом следующих условий. Наличие по дисциплинам учебного плана не менее 75% отличных оценок, полученных на курсовых экзаменах, дифференцированных зачетах.

Пересдача итоговых экзаменов, государственной итоговой аттестации не допускается. Студенты, получившие во время государственной итоговой аттестации оценку ниже чем «отлично», не могут претендовать на получение диплома с отличием. Окончательное решение о выдаче выпускнику диплома с отличием принимает государственная экзаменационная комиссия. Отчеты о

работе государственных экзаменационных комиссий вместе с рекомендациями по совершенствованию качества образовательной программы и образовательного процесса в институте представляются ректору после завершения государственной итоговой аттестации в двухмесячный срок. В отчете государственной экзаменационной комиссии должна содержаться следующая информация:

-качественный состав государственной экзаменационной комиссии; конкретный перечень аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации студентов по образовательной программе;

- характеристика общего уровня подготовки студентов по данной специальности;

- анализ результатов защиты выпускных квалификационных работ; - - недостатки в подготовке студентов по специальности.

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения, результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в письменной форме, на следующий рабочий день после дня его проведения.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить документ, подтверждающий причину его отсутствия. Обучающиеся, не прошедшие одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускаются к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии). Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно» отчисляются из института с выдачей справки об обучении, как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана. 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 институт на период времени, установленный вузом, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по образовательной программе бакалавриата.

При восстановлении в институт для прохождения повторной государственной итоговой аттестации, по желанию обучающегося решение выпускающей направления может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы. Итоговый междисциплинарный экзамен по теории и практике первого иностранного языка (английский язык) Целью итогового экзамена по направлению бакалавриата является определение степени соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям образовательного стандарта.

#### **4.1.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен**

##### **Блок 1. Туризм в Кыргызстане**

###### **Тема 1. Обзор туристической индустрии Кыргызской Республики.**

Основные компоненты индустрии туризма в Кыргызской Республике. Главные, «визитные» туристические ресурсы Кыргызстана. Примеры.

###### **Тема 2. Основные туристические ресурсы Баткенской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Баткенского региона. Виды туров, формируемые на основании ресурсов Баткенской области. Пример.

###### **Тема 3. Особенности туристической инфраструктуры Баткенской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Баткенской области. Специфика туристического сервиса в Баткенском регионе.

###### **Тема 4. Основные туристические ресурсы Джалал-Абадской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Джалал-Абадского региона. Виды туров, формируемые на основании ресурсов Джалал-Абадской области. Пример.

###### **Тема 5. Особенности туристической инфраструктуры Джалал-Абадской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Джалал-Абадской области. Специфика туристического сервиса в Джалал-Абадском регионе.

###### **Тема 6. Основные туристические ресурсы Иссык-Кульской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Иссык-Кульского региона. Виды туров, формируемые на основании ресурсов Иссык-Кульской области. Пример.

**Тема 7. Особенности туристической инфраструктуры Иссык-Кульской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Иссык-Кульской области.  
Специфика туристического сервиса в Иссык-Кульском регионе.

**Тема 8. Основные туристические ресурсы Нарынской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Нарынского региона.  
Виды туров, формируемые на основании ресурсов Нарынской области. Пример.

**Тема 9. Особенности туристической инфраструктуры Нарынской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Нарынской области.  
Специфика туристического сервиса в Нарынском регионе.

**Тема 10. Основные туристические ресурсы Ошской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Ошского региона.  
Виды туров, формируемые на основании ресурсов Ошской области. Пример.

**Тема 11. Особенности туристической инфраструктуры Ошской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Ошской области.  
Специфика туристического сервиса в Ошском регионе.

**Тема 12. Основные туристические ресурсы Таласской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Таласского региона.  
Виды туров, формируемые на основании ресурсов Таласской области. Пример.

**Тема 13. Особенности туристической инфраструктуры Таласской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Таласской области.  
Специфика туристического сервиса в Таласском регионе.

**Тема 14. Основные туристические ресурсы Чуйской области.**

Характеристика основных туристических ресурсов Чуйского региона.  
Виды туров, формируемые на основании ресурсов Чуйской области. Пример.

**Тема 15. Особенности туристической инфраструктуры Чуйской области.**

Компоненты туристической инфраструктуры Чуйской области.  
Специфика туристического сервиса в Чуйском регионе.

**Блок 2. Менеджмент в туризме**

**Тема 1. Понятие, сущность и функции менеджмента. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма**

1. Содержание понятия «менеджмент»?
2. Дайте определение понятию «функция управления».
3. В чем заключается сущность общих функций управления?

4. Дайте определение понятию «методы управления». По какому признаку происходит деление методов управления на регламентирующие и стимулирующие?
5. Дайте характеристику организационно-административных методов управления.
6. Какова роль экономических методов в управлении?

**Тема 2. Специфика менеджмента в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Структура управления туризмом.**

1. определение основных понятий: «субъект туризма», «объект туризма», «турист», «туристский спрос», «туристское предложение».
2. Дайте определение понятию «туристское предприятие» и приведите классификацию туристских предприятий.
3. Дайте определение понятию «туроператор». По каким признакам можно классифицировать туроператорские фирмы?
4. Дайте определению понятию «турагент». По каким признакам можно отличить туроператорскую деятельность от турагентской?
5. Назовите и охарактеризуйте особенности туризма как объекта управления.
6. Назовите существующие уровни управления туристскими организациями и определите основные задачи, решаемые на каждом уровне управления.
7. Дайте определение и назовите виды горизонтального и вертикального разделения труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

**Тема 3. Стратегическое и текущее планирование предприятия сферы сервиса и туризма. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.**

1. Какова роль планирования в деятельности туристского предприятия?
2. Дайте характеристику основным этапам процесса планирования.
3. Что понимается под планом?
4. Назовите виды планов, разрабатываемых на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
5. Чем отличается стратегическое планирование от текущего?
6. Что составляет основу стратегического планирования?
7. Какие виды планов составляются в рамках стратегического планирования?
8. Чем отличается оперативное планирование от текущего?
9. Что составляет основу текущего планирования?
10. Какие факторы влияют на эффективность планирования?
11. Под влиянием каких факторов осуществляет свою деятельность любое предприятие социально-культурного сервиса и туризма?
12. Дайте краткую характеристику этих групп факторов.

**Тема 4. SWOT-анализ среды организации. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса и туризма.**

1. Охарактеризуйте основные факторы макросреды, влияющие на деятельность предприятия?
2. В чем состоят экономические функции туризма?
3. Приведите примеры того, как туризм отрицательно воздействует на внешнюю среду?
4. Какова роль государства в деятельности туристских предприятий?
5. Какие элементы входят в непосредственное окружение туристского предприятия?
6. Как проявляется их влияние на деятельность предприятия?
7. В чем заключается суть SWOT-анализа среды организации?
8. Назовите основные элементы внутренней среды предприятия социально-культурного сервиса и туризма. Какова их взаимосвязь?
9. Какое значение имеет постановка целей в деятельности предприятия социально-культурного сервиса и туризма?
10. Чем отличается постановка задач от формулирования целей организации?
11. На какие группы можно разделить задачи организации?
12. Как вы понимаете понятие «видение» организации?
13. Какими факторами определяется необходимость формулирования видения?
14. Что такое миссия организации? Чем миссия отличается от видения?
15. Приведите примеры миссий организаций, функционирующих в сфере сервиса и туризма.
16. Что такое общеорганизационные цели предприятия социально-культурного сервиса и туризма?
17. Приведите примеры возможных общеорганизационных целей организации, функционирующей в сфере сервиса и туризма.
18. Что такое специфические цели предприятия социально-культурного сервиса и туризма?
19. Приведите примеры возможных специфических целей организации, функционирующей в сфере сервиса и туризма.

## **Тема 5. Организация работы по управлению предприятием сферы сервиса и туризма. Проектирование организационных структур.**

### **Формальная и неформальная организации.**

1. Что представляет собой структура управления предприятием социально-культурного сервиса и туризма?
2. Какие факторы влияют на формирование этой структуры?
3. Какие типы организационных структур вы знаете?
4. Дайте сравнительную характеристику этих двух типов.
5. Сравните между собой линейную, функциональную, линейно-функциональную организационные структуры.
6. В чем заключаются их достоинства и недостатки?
7. Что представляет собой дивизиональная организационная структура?
8. В чем состоят ее достоинства и недостатки? Чем она принципиально отличается от функциональной структуры?

9. Дайте характеристику основных видов структур органического типа.
10. Из каких этапов состоит процесс проектирования организационной структуры?
11. Дайте понятие формальной и неформальной структуры взаимоотношений в организации. Каким образом неформальная структура может влиять на деятельность организации?
12. Назовите возможные причины, по которым в организации возникают неформальные взаимоотношения.

## **Тема 6. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимодействие с потребителями услуг.**

1. Что понимается под коммуникацией? Почему коммуникации так важны в деятельности предприятия социально-культурного сервиса и туризма?
2. Приведите классификацию коммуникаций. Дайте характеристику отдельным видам коммуникаций.
3. В чем заключаются основные функции коммуникаций?
4. Как осуществляется вертикальное разделение труда на предприятии социально-культурного сервиса и туризма?
5. Как осуществляется горизонтальное разделение труда на предприятии социально-культурного сервиса и туризма?
6. Назовите элементы, из которых складывается процесс личной продажи товаров и услуг на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
7. С помощью каких методов можно установить контакт с клиентом в процессе личной продажи?
8. Какие приемы можно использовать при завершении процесса личной продажи?

## **Тема 7. Качества и работа менеджера. Власть, влияние, лидерство и авторитет менеджера.**

### **Содержание работы руководителя.**

1. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
2. Что вы понимаете под властью? Что лежит в основе власти?
3. Дайте понятие баланса власти руководителя и подчиненных. Чем определяется необходимость делегирования прав и ответственности?
4. Назовите способы влияния руководителя на подчиненных. Дайте им характеристику. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны?
5. Какие подходы в теории управления используются к определению эффективности лидерства?
6. Что вы понимаете под авторитетом менеджера? Какие два источника (статуса) формирования авторитета вам известны?
7. В чем заключается сущность работы менеджера?

8. Дайте сравнительную характеристику одномерным стилям руководства.
9. В чем заключается сущность двухмерной трактовки стилей руководства?
10. Дайте понятие управленческой решетки. Назовите принципы ее построения.

**Тема 8. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма.**

1. Что вы понимаете под мотивацией? Какую роль сыграли первоначальные теории мотивации в деятельности руководителей?
2. Сравните порядок стимулирования в теориях мотивации Х, Y, Z.
3. Раскройте сущность известных вам содержательных теорий мотивации.
4. Какие процессуальные теории мотивации вы знаете? В чем их суть? Чем процессуальные теории мотивации отличаются от содержательных?
5. Из каких элементов состоит мотивационный механизм?
6. Какие элементы взаимодействуют в системе мотивации труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма? Что необходимо сделать кадровой службе для мотивирования труда персонала?
7. Объясните разницу между мотивацией и стимулированием. Назовите известные вам виды стимулов.
8. Дайте характеристику известных вам видов стимулирования труда, применяемых на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

**Тема 9. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма. Учет и контроль результатов труда работников.**

1. Какова роль человеческих ресурсов в индустрии туризма? Что такое персонал организации?
2. В чем заключается концепция управления персоналом?
3. Назовите основные подсистемы тактической системы управления персоналом.
4. В чем заключаются особенности управления персоналом в современной организации сервиса и туризма?
5. Какими принципами принято руководствоваться при отборе кадров для организации сервиса и туризма? Какие этапы включает процесс отбора кадров?
6. Какие виды адаптации вы знаете? Охарактеризуйте их.
7. Дайте характеристику методов оценки персонала.
8. Какова специфика обучения кадров в индустрии туризма и гостеприимства?
9. Назовите показатели, характеризующие стоимость затрат предприятия на рабочую силу.
10. Назовите показатели, характеризующие использование кадрового потенциала.

## **Тема 10. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма. Требования, предъявляемые к управленческим решениям, и факторы эффективности принимаемых решений.**

1. Что вы понимаете под управленческим решением? В чем его отличие от решений, которые мы принимаем в повседневной жизни?
2. Дайте классификацию и охарактеризуйте основные виды управленческих решений.
3. Дайте характеристику видам управленческих решений, предложенным А. Месконом и Ф. Хедоури.
4. Приведите классификацию управленческих решений, основанную на психологических особенностях руководителя.
5. Назовите основные этапы процесса принятия управленческих решений. Охарактеризуйте эти этапы.
6. Какие группы методов принятия управленческих решений вы знаете? Приведите примеры ситуаций, в которых следует использовать те или иные методы принятия решений.
7. Дайте характеристику различным коллективным методам принятия решений.
8. Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности и в условиях риска?

## **Тема 11. Инновационная программа менеджера. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.**

1. В чем заключаются сущность и задачи инновационного менеджмента?
2. Какая разница между новшеством и инновацией? Какие инновационные стратегии могут применяться фирмой при внедрении нововведений?
3. Опишите этапы разработки инновационной политики.
4. Приведите классификацию инноваций, возможных к внедрению в сфере сервиса и туризма.
5. Какие основные типы инноваций выделяются в производстве услуг?
6. Перечислите и дайте краткую характеристику основным направлениям инновационной деятельности организаций сферы сервиса и туризма.
7. Какие инновации возможны в организации услуг и формах обслуживания потребителей в сервисных организациях?

## **Тема 12. Риск-менеджмент. Управление рисками на предприятиях сферы сервиса и туризма.**

1. Дайте определение понятию «риск». Что является его основными элементами?
2. Назовите основные виды хозяйственных рисков.
3. Дайте определение понятию «предпринимательский риск». Назовите основные причины предпринимательских рисков в сервисе и туризме.

4. В чем состоит разница между спекулятивным и чистым риском?
5. Что представляет собой риск-менеджмент? Каковы основные принципы управления риском?
6. Какие приемы управления риском могут применяться на туристских предприятиях?
7. Что включают в себя две основные группы процесса управления риском?
8. В чем состоит сущность основных методов снижения риска на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма?

### **Тема 13. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма. Методы преодоления конфликтов с туристами.**

1. Что такое конфликт? Какие основные полезные функции он выполняет в деятельности предприятия сферы сервиса и туризма?
2. Поясните роль функционального конфликта и назовите возможные последствия дисфункционального конфликта.
3. Какие типы конфликтов вам известны? Дайте им краткую характеристику.
4. Назовите и поясните основные причины конфликтов в зависимости от их видов.
5. Какие могут сложиться ситуации между туроператором и туристом в зависимости от того, соответствуют ожидания туристов реальному качеству услуг или нет?
6. Какие действия должен предпринять руководитель для разрешения конфликта?
7. Какие методики преодоления конфликтных ситуаций во время туристической поездки вам известны?
8. Какие правила поведения в конфликтных ситуациях должны соблюдать работники сервисных предприятий?

### **Тема 14. Этика и психология сервисной деятельности. Этика делового общения в сервисной деятельности.**

1. Какими умениями должен обладать специалист по социально-культурному сервису и туризму?
2. Каким набором качеств должен обладать специалист по социально-культурному сервису и туризму, чтобы пользоваться вышеназванными умениями?
3. Какие факторы влияют на уровень обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма?
4. Какую роль играет общение в жизни менеджера? Как влияет степень общительности менеджера на эффективность работы предприятия сервиса и туризма?
5. Назовите и дайте характеристику видов общения.
6. Опишите составные элементы технологии общения.
7. Каково содержание понятий «этика», «мораль», «нравственность»?

8. Какова связь между нормативной и прикладной этикой? Какова специфика профессиональной и деловой этики?
9. Какова роль этикета в сервисной деятельности?
10. Сформулируйте основные заповеди делового этикета.

**Тема 15. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма.**

**Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора с поставщиками туристских услуг.**

1. Какие организации включаются в состав туристской индустрии, и какие функции они выполняют?
2. В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров-поставщиков?
3. Какие существуют схемы работы с контрагентами?
4. Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?
5. Какие существуют схемы работы между туроператором и гостиницами?
6. Какие возможны формы обслуживания при организации питания туристов?

### **Блок 3. Основы туроперейтинга**

**Тема 1. Исторический аспект туроперейтинга.**

Историческое значение туроператорского сектора в индустрии туризма.  
Историческое значение сервисного сектора в индустрии туризма.

**Тема 2. Первый туроператор и туркомпания.**

Роль Т. Кука, как основателя туроперейтинга в самостоятельный вида бизнеса.  
Особенности функционирования первой туристической компании.

**Тема 3. Понятие коммерческого туризма.**

Характеристика основных компонентов коммерческого туризма.  
Туроператорская и турсервисная деятельность, значимые звенья индустрии туризма.

**Тема 4. Основная терминология в туроперейтинге.**

Что означает узкая трактовка термина "туризм".  
Сущность и цели туристических путешествий.

**Тема 5. Типы организации туров.**

Особенности путешествий по типу организации туристических групп.  
Характеристика вариантов путешествий в зависимости от уровня турсервиса.

**Тема 6. Спецификация организации туров.**

Спецификация туров по типу комплектации услуг туркомпанией.  
Характеристика туров, проводимых фирмой-оператором для турагентов.

**Тема 7.** Основные виды деятельности в коммерческом туризме.  
Сущность работы туроператорской компании.  
Сущность работы турсервисных компаний.

**Тема 8.** Оперейтинг транспорта и трансферов.  
Особенности организации транспортировки для туристов.  
Специфика выбора транспортной компании для туристических групп.

**Тема 9.** Виды и типы транспорта для туров.  
Характеристика видов и типов туристического транспорта.  
Основные требования при оценке транспортного средства для туров.

**Тема 10.** Оперейтинг размещения туристов.  
Особенности организации размещения (ночёвок) для туристов.  
Специфика выбора отелей и гостевых домов для туристов.

**Тема 11.** Виды и категории объектов для размещения (ночёвок) туристов.  
Характеристика видов и типов отелей и гостевых домов для туристов.  
Основные требования при оценке объектов размещения туристов.

**Тема 12.** Оперейтинг питания туристов.  
Особенности организации питания туристических групп.  
Специфика выбора ресторанов, кафе и фаст-фудов для туристов.

**Тема 13.** Виды и типы питания в турах.  
Характеристика видов и типов ресторанов, кафе и т.п. для туристов.  
Основные требования при оценке предприятий питания для туристов.

**Тема 14.** Оперейтинг обслуживающего персонала для туристов.  
Особенности организации персонала для обслуживания туристических групп.  
Специфика подбора (кастинга) персонала для обслуживания туристов.

**Тема 15.** Виды и категории турперсонала.  
Характеристика профессий и категорий туристического персонала.  
Основные требования при подборе команды персонала для обслуживания туристов.

### **Практический туроперейтинг**

**Тема 1.** Коммерческий туризм в Кыргызской Республике: туроперейтинг, как вид предпринимательской деятельности.

Составные компоненты туроператорской деятельности, как вида туристического бизнеса.

Функционирование туристических бизнес объединений в Кыргызстане.

**Тема 2. Законодательная база для ведения турбизнеса: нормативные акты и гос. регистрации турбизнеса.**

Основная законодательная база по туристическому бизнесу в Кыргызской Республике.

Территориальные нормативы осуществления деятельности для туроператоров КР.

**Тема 3. Документация туроперейтинга: основные рабочие документы в практике туркомпании.**

Особенность регистрации и осуществления туроператорской деятельности в КР.

Специфика базовых Договоров в практике туроператорских компаний.

**Тема 4. Основы технологии создания турпродукта: понятие о туристическом пакете.**

Туристический пакет, как форма технической детализации турпродукта туркомпании.

Особенности технологии создания турпродукта.

**Тема 5. Основные компоненты турпакета: Заголовок (название турпакета). Подзаголовок. Иллюстрация. Описание.**

Название турпакета, как элемент уникальности турпродукта.

Функциональное значение иллюстраций и описательного блока в турпакете.

**Тема 6. Основные компоненты турпакета: Картографические материалы. Маршрут тура. Программа тура.**

Значение вариантов маршрутизации путешествия для увеличения степени восприятия тура.

Программа тура, как определяющий компонент турпакета в спецификации путешествия.

**Тема 7. Основные компоненты турпакета: Сервис. Цена. Дополнительные услуги. Условия участия. Контактная информация.**

Функциональная корреляция прайса и сервисного блока турпакета.

Специфика информации для калькуляции нетто-прайса турпакета.

**Тема 8. Продвижение турпродукта, как компонент деятельности туроператора.**

Туристический маркетинг, как обязательный компонент деятельности туроператора.

Специфика рекламы и продвижения турпродукта туроператорскими компаниями.

### **Тема 9. Основные инструменты продвижения турпродукта: печатные и виртуальные формы.**

Печатные формы представления турпакета, как базовый (классический) инструмент туристического маркетинга.

Цифровые (интернет) формы представления турпакета, как современный инструмент туристического маркетинга.

### **Тема 10. Каталог туристических продуктов компании.**

Характеристика и значение каталогизации турпродуктов для успешной рекламы и продвижения.

Особенности формирования различных вариантов (типов) каталога турпродуктов компании.

### **Тема 11. Информационно-рекламная листовка (флайер) и бизнес-карта (Визитка) туристической компании.**

Эффективность туристического флайера, как экспресс-инструмента рекламы о турпродуктах компании.

Значение и особенности формирования бизнес-карты (визитки), как представительского компонента туроператора.

### **Тема 12. Виртуальная форма (интернет, социальные сети ...) продвижения турпродукта.**

Характеристика и значение цифровых (интернет) форм продвижения турпродукта.

Социальные сети и мессенджеры, как важные компоненты современной технологии туристического маркетинга.

### **Тема 13. Особенности формирования информации для вэб-сайта туроператорской компании.**

Значение вэб-сайта туроператорской компании для успешного маркетинга.

Особенности наполнения специфическим контентом вэб-сайта туркомпании.

### **Тема 14. Туристические биржи-выставки и профессиональные презентации.**

Особенности организации профессиональных презентаций и выставок для успешного продвижения турпродукта.

Роль Международной Туристической Биржи (ИТВ) в Берлине для туристического маркетинга.

### **Тема 15. Особенности продвижения специализированных видов туров.**

Факторы, определяющие особенность продвижения специализированных туров.

Зависимость способов продвижения специализированных туров от видов путешествий.

#### 4.1.2. Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене:

1. Алимбаева П.К. и др. Лекарственные растения Киргизии Справочник. – Ф.: «Мектеп», 1990. – 128 с.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. — М–СПб.: «Издательский Дом ГЕРДА», НП «Издательство «Невский Фонд», 2014. — 544 с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарики, 2003. – 285 с.
4. Дудашвили С.Д. Туристические ресурсы Кыргызстана. – Б.: Раритет Инфо, 2004.
5. Животный мир Кыргызстана /Ж.М.Челпакова, А.Т.Давлетбакова, Л.А. Кустарёва. – Б. «Аль-Салам», 2011. – 264 с.
6. Закон Кыргызской Республики о Туризме. ЖК КР. 2001.
7. Захарова А.Е. Историко-архитектурное наследие г.Ош. – НАН КР. Ош., 1997. – 148 с.
8. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. М. Финансы и статистика, 2005. - 480 с.
9. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. пособие./ Н.И. Кабушкин — Мн.: БГЭУ, 1999. - 644 с.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие /А.Б.Косолапов.-3-е изд., стер.-М.:КНОРУС, 2011.- 280с.
11. Макс Хаберштро. Кыргызский путь к обретению Имени (The Kyrgyz Way to Branding) Учебный справочник. – Б. «Printhouse Ltd», 2002. – 158 с.
12. Организация туризма: Учеб. пособие / А.П.Дурович, Н.И.Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. ред. Н.И, Кабушкина и др. — Мн.: Новое знание, 2003. — 632 с.
13. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта. Учебно-практическое пособие / О.Ю.Грачева, Ю.А.Маркова, Л.А.Мишина, Ю.В.Мишулина. - Научная книга, 2007. - 234с.
14. Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учеб. Пособие/ Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Университетская книга, Логос, 2009. – 400 с.
15. Туризм Кыргызстана. Б. 1999.

### 4.1.3. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

Начинать повторение, обобщение и систематизацию материала рекомендуется за месяц – полтора до начала экзамена. Рекомендуется установить наиболее трудные и наименее усвоенные разделы и выписать их, разработать план подготовки к экзамену. При подготовке ответов следует выделить основные мысли в виде тезисов, подобрать к ним в качестве доказательства примеры. Следует помнить, что ответ должен быть кратким, содержательным и концентрированным. Не стоит ограничиваться только конспектами лекций, следует использовать данные учебников, учебных пособий, заметки сделанные во время занятий.

### 4.1.4. Критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена

Результаты сдачи государственного экзамена определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешную сдачу государственного экзамена.

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он отвечает на поставленные вопросы в экзаменационном билете логично, последовательно, при этом не требуются дополнительные пояснения. Делает обоснованные выводы. Соблюдает нормы литературной речи. Ответ обучающегося развернутый, уверенный, содержит четкие формулировки. Обучающийся демонстрирует всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; владеет понятийным аппаратом; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он отвечает на поставленные вопросы систематизировано, последовательно и уверенно. Демонстрирует умение анализировать материал, однако не все его выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдает нормы литературной речи. Обучающийся обнаруживает твёрдое знание программного материала; знание основных закономерностей и взаимосвязей между явлениями и процессами, способен применять знание теории к решению задач профессионального характера, однако допускает отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он при ответе в основном знает программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии. При этом допускает погрешности в ответе на вопросы. Приводимые им формулировки являются недостаточно четкими, в ответах допускаются неточности. Демонстрирует поверхностное знание

вопроса, имеет затруднения с выводами, но очевидно понимание обучающимся сущности основных категорий по рассматриваемым вопросам. Нарушений норм литературной речи практически не наблюдается.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если он при ответе обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета. Материал излагает непоследовательно, не демонстрирует наличие системы знаний. Имеет заметные нарушения норм литературной речи.

#### **4.2. Выпускная квалификационная работа**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме, устанавливаемой КИЯК в соответствии с требованиями образовательного стандарта по направлению подготовки бакалавриата, и является заключительным этапом проведения государственных аттестационных испытаний. Темы выпускных квалификационных работ определяются направлением. Обучающимся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы в порядке, установленном направлением, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающимся из числа работников направления института) назначается руководитель и, при необходимости, консультанты. Закрепление за обучающимися выпускных квалификационных работ, назначение руководителей и консультантов по представлению руководителем направления осуществляется приказом ректора. Условия и сроки выполнения выпускных квалификационных работ устанавливаются направлением. На подготовку выпускной квалификационной работы предусматривается определённое время, продолжительность которого регламентируется образовательным стандартом и устанавливается календарным графиком учебного процесса образовательной программы по направлению бакалавриата.

Выпускные квалификационные работы могут основываться на обобщении выполненных курсовых работ и подготавливаться к защите в завершающий период теоретического обучения.

Руководитель выпускной квалификационной работы отвечает за своевременное ознакомление студента с календарным планом работы над выпускной квалификационной работой, ее написание, оказание необходимой консультационной помощи, рекомендаций по доступу к профессиональным базам данных, информационным справочникам и поисковым системам, а также иным информационным ресурсам, способствующим качественному выполнению студентом выпускной квалификационной работы. Тексты выпускных квалификационных работ размещаются в электронно-библиотечной системе института и проверяются на объем заимствования. Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе института, проверки на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается КИЯК.

При защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и навыки, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

#### **4.2.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ**

1. Перспективы развития рынка туризма Кыргызстана на примере сельского туризма
2. Современные методы продвижения турпродукта в сети Интернет
3. Проблемы развития туризма в Кыргызстане
4. Особенности устойчивого туризма и пути его развития в Кыргызстане
5. Управление развития рисками туризма в Кыргызстане
6. Развитие детского туризма на региональном уровне.
7. Формирование стратегии развития туристической организации
8. Состояние и перспективы развития молодёжного туризма в Кыргызстане
9. Экологический менеджмент в гостеприимстве в КР
10. Оценка влияния внедрения системы СМК на повышение эффективности функционирования предприятия в сфере туризма
11. Разработка эффективной системы мотивации персонала на предприятии в сфере туризма
12. Оценка эффективности каналов распределения продукции на примере предприятия в сфере туризма
13. Исследование влияния цифровизации на развитие экономики и управления туризмом
14. Зеленая экономика в контексте устойчивого развития туризма в КР

15. Особенности системы маркетинга в сфере туристских услуг в КР
16. Состояние и перспективы развития интернет – маркетинга в туристской отрасли в Кыргызстане
17. Стратегический анализ и оценка перспектив развития туристской компании
18. Экономическое обоснование стратегии инновационного развития туристского бизнеса
19. Электронный бизнес как инновационная форма бизнеса в туризме

#### 4.2.2. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Основными качественными показателями оценивания ВКР являются:

- актуальность и обоснование выбора темы ВКР;
- логика работы, соответствия содержания ВКР и её темы;
- степень самостоятельности;
- достоверность и обоснованность выводов;
- качество оформления ВКР, четкость и грамотность изложения материала;
- качество доклада, наглядных материалов (презентации), умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов;
- список использованных источников, достаточность использования отечественной и зарубежной литературы;
- возможность внедрения.

Результаты защиты ВКР определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешную защиту ВКР.

Показатель оценивания ВКР	Критерий			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Актуальность и обоснование выбора темы	Работа выполнена на актуальную тему и решает практическую задачу, соответствующую профилю направления подготовки	Работа выполнена на актуальную тему и решает практическую задачу	В работе не определены решаемые практические задачи	Тема работы неактуальна и не соответствует профилю направления подготовки

Логика работы, соответствие содержания и темы	Все разделы работы соответствуют теме, логически выстроена последовательность решения проблемы, решены все поставленные задачи	Все разделы работы соответствуют теме, определены задачи решения исследуемой проблематики, решены основные поставленные задачи	Разделы работы соответствуют теме работы, поставленные задачи не позволяют решить исследуемую проблему	Последовательность разделов работы выстроена нелогично, содержание не соответствует теме работы
Степень самостоятельности	Все поставленные руководителем ВКР задачи решены самостоятельно в полном объеме	Поставленные руководителем ВКР задачи решены самостоятельно с частичным его участием	Поставленные руководителем ВКР задачи решены самостоятельно со значительным его участием	Не решены поставленные руководителем задачи
Достоверность и обоснованность выводов	Выводы достоверны и обоснованы, подтверждены необходимыми расчетами, решены все поставленные задачи	Выводы достоверны и обоснованы, подтверждены необходимыми расчетами	Не все выводы подтверждены необходимыми расчетами	Выводы не обоснованы, не подтверждены расчетами
Качество оформления ВКР	Оформление ВКР (текстовой части и графической части) полностью соответствует требованиям нормативных документов	Оформление ВКР (текстовой части и графической части) имеет незначительные отклонения от требований нормативных документов	Оформление ВКР (текстовой части и графической части) имеет значительные отклонения от требований нормативных документов	Оформление ВКР (текстовой части и графической части) не соответствует требованиям нормативных документов
Качество доклада, наглядных	Качество доклада высокое, в	Качество доклада хорошее, в	Качество доклада	Качество доклада неудовлетвори-

материалов (презентации)	докладе представлены все результаты, доклад выполнен с использованием компьютерных технологий в виде презентации	докладе представленны все результаты, доклад выполнен с использованием компьютерных технологий в виде презентации	удовлетворительное, в докладе представлены не все результаты, доклад выполнен с использованием компьютерных технологий в виде презентации	тельное, в докладе не представлены результаты, доклад выполнен с использованием компьютерных технологий в виде презентации низкого качества
Список использованных источников	Использованные источники актуальны и соответствуют тематике работы, все источники использованы в работе	Использованные источники актуальны и соответствуют тематике работы, не все источники использованы в работе	Не все использованные источники актуальны и соответствуют тематике работы, не все источники использованы в работе	Использованные источники не актуальны и не соответствуют тематике работы, не все источники использованы в работе
Возможность внедрения	Результаты ВКР представляют практическую значимость и ценность, могут быть использованы на предприятии и в учебном процессе	Результаты ВКР могут быть использованы на предприятии, в учебном процессе	Результаты ВКР соответствуют требованиям, предъявляемым к работам бакалавров и достаточны для защиты ВКР	Результаты ВКР не представляют значимость и ценность, не имеют возможность внедрения

Оценочные средства представлены в прилагаемом к программе ИГА Фонде оценочных средств для ИГА.

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации**

### **Библиографический список документов**

#### **5.1. Основная литература:**

1. Алимбаева П.К. и др. Лекарственные растения Киргизии Справочник. – Ф.: «Мектеп», 1990. – 128 с.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. — М–СПб.: «Издательский Дом ГЕРДА», НП «Издательство «Невский Фонд», 2014. — 544 с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский,

- А.И. Наумов. – М.: Гардарики, 2003. – 285 с.
4. Дудашвили С.Д. Туристические ресурсы Кыргызстана. – Б.: Раритет Инфо, 2004.
  5. Животный мир Кыргызстана /Ж.М.Челпакова, А.Т.Давлетбакова, Л.А. Кустарёва. – Б. «Аль-Салам», 2011. – 264 с.
  6. Закон Кыргызской Республики о Туризме. ЖК КР. 2001.
  7. Закон Кыргызской Республики о Туризме. ЖК КР. 2001.
  8. Захарова А.Е. Историко-архитектурное наследие г.Ош. – НАН КР. Ош., 1997. – 148 с.
  9. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. М. Финансы и статистика, 2005. - 480 с.
  10. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. пособие./ Н.И. Кабушкин — Мн.: БГЭУ, 1999. - 644 с.
  11. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие /А.Б.Косолапов.-3-е изд., стер.-М.:КНОРУС, 2011.- 280с.
  12. Макс Хаберштро Кыргызский путь к обретению Имени (The Kyrgyz Way to Branding) Учебный справочник. – Б. «Printhouse Ltd», 2002. – 158 с.
  13. Организация туризма: Учеб. пособие / А.П.Дурович, Н.И.Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под общ. ред. Н.И, Кабушкина и др. — Мн.: Новое знание, 2003. — 632 с.
  14. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта. Учебно-практическое пособие / О.Ю.Грачева, Ю.А.Маркова, Л.А.Мишина, Ю.В.Мишулина. - Научная книга, 2007. - 234с.
  15. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма / Папирян Г.А. – М.: Финансы и статистика, 1998.- 208 с.
  16. Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учеб. Пособие/ Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Университетская книга, Логос, 2009. – 400 с.
  17. Трансформация социального института туризма в России / Т.П. Иванова // «Гуманитарные проблемы современности: человек и общество»: монография/ Н.А. Иванова, Т.П. Иванова, С.Ф. Литвинова и др./ Под общ.ред. С.С. Чернова. – Книга 17. - Новосибирск: ООО агентство «СИБПРИНТ», 2012г., с.115 – 156
  18. Туризм Кыргызстана. Б. 1999.
  19. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. Засл. работника высшей школы проф., д э н. Чудновского А.Д. Изд. 2-е перераб. доп М.ЮРКНИГА, 2005 448 с.
  20. Шукуров Э.Д. Птицы Киргизии: Науч.-попул. Очерк. – Ф. «Мектеп», 1981. – 144 с.

## 5.2. Дополнительная литература

1. Афонин А.В. Инновационный менеджмент. – М.: «Гардарики», 2012. – 224 с.
2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М. В. Виноградова [и др.]. - Москва: Дашков и К°, 2008. - 281 с.
3. Васильев Г.А., Лебедев О.А. Поведение потребителей. – М.: ЮНИТИ –ДАНА, 2013. – 239 с.
4. Гуляев В.Д. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. – М.: Нолидж, 2010. -150 с.
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Академия, 2010. – 208с.
6. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства: для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Москва : ИД "Форум" : ИНФРА-М, 2013. - 511 с.
7. Конев, И. П. Бизнес-планирование в туризме и гостеприимстве. Маркетинг и технико-экономическое обоснование культурного туризма: учебное пособие для студентов кафедры туризма / И. П. Конев; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Петрозав. гос. ун-т. - Петрозаводск: Издательство ПетрГУ, 2013.
8. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2010. – 328 с.
9. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. –Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010. – 244 с.
10. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент», (квалификация (степень) «бакалавр») / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва, 2014. - 576 с. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - Москва : Академия, 2010. - 239 с.
11. Никулина, Ю. Налогообложение в индустрии гостеприимства : практикум / Ю. Никулина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2014. - 119 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259292>
12. Правовое обеспечение туризма и гостеприимства: Учебник / А.И. Тыщенко. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 224 с
13. Сулова И.А. Формирование имиджа гостиницы // Маркетинг услуг. 2005. № 3. С. 47-53
14. Туризм и гостиничное хозяйство. Под. Ред. А.Д. Чудновского – М. ЭКМОС, 2008 – 346 с.

15. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой . - М. : Аспект Пресс, 2002. - 367с.
16. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
17. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. – М.: Высшая школа, 2012 – 415 с.
18. Ушаков, Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия : монография / Р.Н. Ушаков. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 230 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4027-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>
19. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие для вузов/ В. Г. Федцов. - 2-е изд.. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 503 с
20. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М.: ВКШ по иностранному туризму, 2009 – 324 с.

### 5.3. Интернет-ресурсы:

1. Все о рекламе, маркетинге и PR. URL: <http://advertology.ru/>
2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. URL: [ratanews.ru](http://ratanews.ru)
3. Записки маркетолога. Сайт маркетинг-директора. URL: <http://www.marketch.ru/>
4. Маркетинг. URL: <http://marketing.web-3.ru/>
5. Научная электронная библиотека «Киберленинка». URL: <https://cyberleninka.ru>
6. Национальная академия туризма. URL: [nat-moo.ru](http://nat-moo.ru)
7. [http://studopedia.ru/3\\_159756\\_vidi-turopereytinga-i-turoperatorov.html](http://studopedia.ru/3_159756_vidi-turopereytinga-i-turoperatorov.html)
8. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.tourprom.ru/>
9. [Электронный ресурс]. – URL : <http://www.tourdom.ru/>
10. [Электронный ресурс]. – URL: <http://tourlib.net>,
11. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.tournavigator.ru/>
12. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.votpusk.ru/>
13. [Электронный ресурс]. – URL: [http://travel-abc.ru\](http://travel-abc.ru/)

### 6. Программное обеспечение государственной итоговой аттестации

1. Пакет Microsoft Office 2007-2010 (Word, Excel, Power Point)
2. Пакет для просмотра и печати документов Adobe Acrobat Reader

3. Средства поиска информации в глобальной сети Интернет и веб-пространстве: MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera и др.

## **7. Материально-техническое обеспечение итоговой государственной аттестации**

Материально-техническая база КИЯК обеспечивает подготовку и проведение всех форм итоговой государственной аттестации, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных основной образовательной программой и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально-необходимый перечень для информационно-технического и материально-технического обеспечения дисциплины:

- аудитория для проведения консультаций, оснащенная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, доской, мультимедийным оборудованием;
- библиотека с читальным залом и залом для самостоятельной работы обучающегося, оснащенная компьютером с выходом в Интернет, книжный фонд которой составляет специализированная научная, учебная и методическая литература, журналы (в печатном или электронном виде).

## **8. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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

8.1. При проведении ИГА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении ИГА;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами ГЭК);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении ИГА с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания

в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

8.2. Все локальные нормативные акты КИЯК по вопросам проведения ИГА доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

8.3. По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом 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;

- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

8.4. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья институт обеспечивает выполнение следующих требований при проведении ИГА:

а) 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;

б) 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;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется

звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) 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.

8.5. Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения ИГА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в дирекции института).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

Дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.