

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»**

**Факультет управления и информационных технологий
Кафедра Менеджмент и туризма**

«УТВЕРЖДАЮ»

**Проректор по учебной работе
Российско-Таджикского
(Славянского) университета**



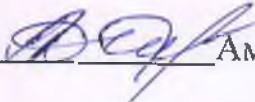
2017г.

Расулов Н.С.

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
43.03.02 ТУРИЗМ (БАКАЛАВР)**

ДУШАНБЕ - 2017

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
«Менеджмент и туризм» протокол № 1 от 28 августа 2017 г.

Зав. кафедрой  Амонова Д.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Порядок проведения комплексного государственного экзамена.....	4
1.1. Общие положения.....	4
1.2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену.....	12
1.3. Перечень вопросов комплексного государственного экзамена.....	13
1.4. Рекомендуемая литература.....	17
2. Порядок подготовки, написания и защиты выпускной квалификационной работы.....	20
2.1. Общие положения.....	20
2.2. Требования к содержанию и основным результатам.....	21
2.3. Выбор темы и формулировка названия работы.....	22
2.4. Формальные требования, предъявляемые к теме и написанию работы.....	22
2.5. Этапы выполнения работы бакалавра.....	23
2.6. Формулировка цели работы.....	23
2.7. Проблемы исследования.....	24
2.8. Определение границ исследования.....	24
2.9. Определение теоретического и практического аспектов работы.....	25
2.10. Технические требования, предъявляемые к работе.....	28
Приложения.....	34

1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОМПЛЕКСНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

1.1. Общие положения

1. Выпускник по направлению подготовки **43.03.02** Туризм с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими компетенциями

Коды компетенций	Краткое содержание/определение и структура компетенции. Характеристика (обязательного) порогового уровня сформированности у выпускника вуза
Общекультурные ОК	
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОК-7	способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных

	последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Общепрофессиональные компетенции (ОПК):	
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта
ОПК-2	способностью к разработке туристского продукта
ОПК-3	способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
Профессиональные компетенции (ПК):	
ПК-1	владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме
ПК-2	способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме
ПК-3	готовностью к реализации проектов в туристской индустрии
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-5	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение
ПК-6	способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности
ПК-7	способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг
ПК-8	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме

ПК-9	готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий
ПК-11	способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий
ПК-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

2. Деканат и выпускающая кафедра доводят до сведения сдающих порядок проведения итогового государственного экзамена и содержание экзаменационных вопросов на собраниях академических групп не позднее, чем за 6 месяцев до проведения государственных экзаменов. Выпускники-бакалавры обеспечиваются программой итогового государственного экзамена, знакомятся с экзаменационными вопросами.

3. По поручению заведующего кафедрой преподаватели составляют экзаменационные билеты. Количество экзаменационных билетов определяется преподавателями кафедры, которые утверждаются ее заведующей и обновляются ежегодно.

4. Расписание работы экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена утверждается проректором по учебной работе по представлению декана факультета и доводится до общего сведения не позднее, чем за месяц до начала сдачи итогового государственного экзамена.

5. Для подготовки к итоговому государственному экзамену сдающему предоставляется не менее одной недели.

6. За неделю до начала государственного экзамена должны быть прочитаны обзорные лекции. Обзорная лекция включает в себя освещение основных теоретических проблем курса, рекомендации по подготовке к государственному экзамену.

7. За 2-3 дня до государственного экзамена экзаменаторами должна быть проведена консультация.

8. К государственным экзаменам допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по специальности/направлению подготовки высшего профессионального образования, разработанной Университетом в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

9. По представлению декана факультета/Ректора университета оформляется приказ о допуске бакалавров к государственным экзаменам.

10. Для работы экзаменационной комиссии по проведению государственного экзамена представляются следующие документы:

- сводная экзаменационная ведомость успеваемости по учебным дисциплинам, курсовым работам и всем видам практик;

- приказ о допуске бакалавров к государственному экзамену;

- расписание государственного экзамена;

- программа государственного экзамена;

- экзаменационные билеты;

- экзаменационные ведомости;

- зачетные книжки бакалавров.

11. Государственный экзамен проводится экзаменационной комиссией в форме, установленной Университетом.

12. Продолжительность заседания экзаменационной комиссии не должна превышать 6 часов в день.

13. Перед ответом на вопросы экзаменационного билета бакалавру

предоставляется время для подготовки не более 60 минут. При подготовке к ответу бакалавр вправе пользоваться программой итогового государственного экзамена.

14. В помещении, где проводится итоговый государственный экзамен, могут находиться не более восьми выпускников, готовящихся к ответу.

15. Результаты итогового государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В частности:

- оценка «отлично» ставится сдающему, показавшему полное знание учебно-программного материала, дополнительной литературы, рекомендованной программой курса, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- оценка «хорошо» ставится сдающему, показавшему полное знание учебно-программного материала, освоившему основную литературу, рекомендованную программой курса, обнаружившему стабильный характер знаний и способному к их воспроизведению и обновлению в ходе практической деятельности;

- оценка «удовлетворительно» ставится сдающему, показавшему знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для предстоящей работы, знакомому с основной литературой, рекомендованной программой курса, однако допустившему неточности в ответе, но обладавшему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора;

- оценка «неудовлетворительно» ставится сдающему, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебно-программного материала, которые не позволяют ему приступить к практической работе без дополнительной подготовки.

16. Выпускник, получивший на итоговом государственном экзамене

неудовлетворительную оценку, не допускается к защите выпускной квалификационной работы.

17. Результаты итогового государственного экзамена объявляются бакалаврам в день его проведения после оформления протокола государственной экзаменационной комиссии. Протокол заполняется на каждого сдающего отдельно, протоколам присваиваются сквозные порядковые номера, ставится дата и время заседания экзаменационной комиссии. При объявлении оценок дается характеристика ответов сдающего, уровень усвоения выпускниками теоретического материала, практических умений и навыков, отмечаются наиболее полные и творческие ответы.

1.2. РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ИТОГОВОМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ

При подготовке к сдаче комплексного государственного экзамена по направлению **43.03.02** Туризм ориентация должна быть на получение теоретических знаний, на развитие компетенций и формирование необходимых практических навыков в области управления для будущей деятельности современного менеджера. Студентам, готовившимся к сдаче итогового государственного экзамена необходимо более глубоко изучить и знать основы менеджмента, инновационный, производственный, стратегический и другие виды менеджмента, маркетинг и его разновидности, государственное муниципальное управление, экономику и организацию производства, так как без знания основ перечисленных дисциплин невозможно овладеть всеми тонкостями теории управления в условиях рынка. Для этого, независимо от форм обучения, студентам необходимо заранее ознакомиться с программой итоговой государственной аттестации по данному направлению, посещать обзорные лекции и консультации, в процессе которых будут рассмотрены наиболее важные концептуальные вопросы по основным понятиям (теоретическим, методологическим и практическим) управления современными предприятиями и организациями.

В связи с тем, что основной целью итоговой государственной аттестации является определение уровня подготовки выпускников к выполнению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности и выполняемыми функциями, при подготовке к государственному экзамену выпускник должен обратить внимание к приобретению следующих навыков:

- умение сконцентрироваться на изложение логически связанных ответов и рассуждений, понимать логические связи в происходящих экономических процессах и суметь объяснить их закономерности;

- умение опираться на достоверную информацию при рассмотрении конкретных примеров и работе с цифрами и фактами;
- способность запоминать материал, полученную информацию для сдачи государственного экзамена;
- способность к самостоятельной работе с заданиями, собранность, надежда только на свои силы и навыки, навыки самостоятельной работы с письменной информацией;
- умение четко планировать свое время, расставлять приоритеты, оптимально распределять свои усилия, выполнить все своевременно;
- умение управлять своими эмоциями, быть уравновешенным и уверенным в своих знаниях.

Таким образом, содержание итогового государственного экзамена формируются в объеме требований государственных образовательных стандартов на основе междисциплинарной интеграции и поэтому билеты должны содержать вопросы по основным предметам образовательной программы, т.е. экономическая теория, национальная экономика, теория менеджмента, государственное и муниципальное управление, маркетинг, экономика и организация производства.

1.3. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ КОМПЛЕКСНОГО ИТОГОВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

I. География

1. Современный мир — территории, страны и государства
2. Типология стран мира
3. Классификация путешествий
4. Туристские макрорегионы мира
5. Южноазиатский туристский макрорегион

II. Туристско-рекреационное проектирование

1. Признаки проекта
2. Государственные стандарты в области управления проектами
3. Суть календарного плана проекта и бюджета расходов
4. Набор и развитие команды проекта
5. Жизненный цикл проекта

III. Управление природопользованием

1. Жесткая и мягкая форма управления природопользованием
2. Нормативно-правовое обеспечение управления природопользованием
3. Система, структура и функции органов исполнительной власти в сфере управления природопользованием
4. Экологическое лицензирование и сертификация
5. Ответственность за экологические правонарушения

IV. Гостиничное дело

1. Понятие технологии гостиничного сервиса
2. Классификация средств размещения
3. Гостиничный цикл, основные этапы гостиничного цикла
4. Технология организации бронирования
5. Основные виды услуг, предлагаемых гостям

V. Планирование в туристской деятельности

1. Цели, задачи и принципы планирования
2. Виды планирования: общее, стратегическое, тактическое, оперативное
3. Сущность и задачи стратегического планирования
4. Понятие бизнес-плана и значение в современных условиях
5. Структура бизнес-плана

VI. Туроперейтинг

1. Цели и критерии классификации видов и категорий туризма
2. Функции туроператора
3. Классификация туроператоров по различным критериям
4. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях
5. Проектирование тура как технологический этап работы туроператора

VII. Управление персоналом в туризме

1. Понятие и сущность кадрового менеджмента, его эволюция
2. Понятие нормируемого и ненормируемого труда
3. Понятие мотивации и ее функции
4. Сущность понятия морального и материального стимула
5. Понятие конфликта и пути его разрешения, предотвращения

VIII. Реклама в туристской индустрии

1. Понятие рекламы и ее задачи в сервисе и туризме
2. Классификация видов рекламы в сервисе и туризме
3. Требования к рекламе
4. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
5. Рекламные средства в туризме

IX. Маркетинг в туристской индустрии

1. Понятие, сущность, принципы и функции маркетинга
2. Основные концепции маркетинга
3. Классификация маркетинговой информации
4. Анализ внутренней и внешней среды туристского предприятия
5. Типы и виды цен

X. Менеджмент в туристской индустрии

1. Возникновение и развитие менеджмента
2. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.
3. Типы организационных структур
4. Организация процесса обслуживания в гостинице
5. Особенности менеджмента в туристском бизнесе

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ

1. География туризма. Учебник// под ред. Александрова А.Ю. – М.: КноРус, 2015. – 592 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

2. Максаковский В.П. Географическая картина мира. – М: Дрофа. Кн.1,2 - 2009, 495 с.
3. Разыков Б.Х. Управление природопользованием: учебное пособие. - Душанбе: РТСУ, 2013. – 146 с.
4. Ньютон Р. Управление проектами от А до Я/ пер. с англ. - 4-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2012.
5. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство РМВОК®) (четвертое издание). - Project Management Institute. Inc (США), 2008. 464 с.
6. Родионова Н.С., Суботина Е.В., Глаголева Л.Е., Высотина Е.Д. Организация гостиничного дела: уч. Пособие.- СПб.: Троицкий мост, 2013, 352 с.
7. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. - 4-е изд. - М.: Юнити-Дана, 2013. -735 с.
8. Бутакова М.М. Экономическое прогнозирование: методы и приемы расчетов. Учебное пособие/ М.М. Бутакова. - М.: Кнорус, 2010. – 168 с.
9. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме/ Д.С.Ушаков. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 285 с.
10. Разыков Б.Х., Табаруков М.И. Геоэкология курортно-рекреационных ресурсов Республики Таджикистан. - Душанбе: Дониш, 2014. – 140 с.
11. Закон РТ. Об охране природы. В редакции Закона РТ от 1 февраля 1996 г. № 223, с дополнениями и изменениями: От 15 июля 2004 г. № 58 и от 13 июля 2007 г. № 284
12. Закон РТ. Об экологической экспертизе. В редакции Закона РТ от 26 декабря 2005 г. № 123
13. Блэкуэлл Р., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. 10-е изд./ Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2007

14. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов ВУЗов; пер с англ. - 4-е изд.. перераб. и доп./ Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007
15. Руководство пользователя. Rillsoft Project 5.3. 2011
16. Whitty, S.J., Schuiz, M.F. The PMBOK code // The Proceedings of 20th IPMA World Congress on Project Management. Volume 1
17. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг туризма и гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Академия, 2013, 288 с.
18. Абабков Ю.Н, Филипова И.Г. Особенности конкурентоспособности предприятия туризма. Учебник - М.; ИНФРА-М, 2011. 141с.
19. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие. - М.: ИТК Дашкова, 2014, 272 с.
20. Иванов С.А., Валов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе, Учебное пособие. -М.: ИНФРА-М, 2014, 336 с.
21. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: Учебное пособие,- М.: Академия, 2013, 224 с.
22. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие,- М.: ИТК Дашкова и К, 2014, 216 с.
23. Белова С.К. Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий Учебное пособие.- М.: ГОУ ВПО РЭА им Г.В. Плеханова, 2009.192 с.
24. Туровский М. Маркетинг гостиничных услуг: Учебное пособие перевод с польского. М.: Финансы и статистика, 2013, 296 с.
25. Михеев Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебное пособие. - СПб.: Троицкий мост, 2013, 184 с.
26. Прогнозирование в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / В.П.Белянский, М.Ю. Лайко, Л.А.Попов, Д.А. Козлов.-М.: Рос. экон. акад. им. Г.В. Плеханова, 2009, 154 с.

27. Медлик С., Ингран Х. Гостиничный бизнес. Зарубежная практика:-М.: ЮНИТИ. 2012. 121с.
28. Белянский В.П., Лайко М.Ю., Бусалов Ю.Е., Дедусенко Е.А Менеджмент предприятий в сфере туризма и гостеприимства учебное пособие, - М.: Рос. экон. акад. им. Г.В. Плеханова, 2009. 155 с.
29. Бусалов Ю.Е., Ковалева Н.И. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Бусалов Ю.Е., Ковалева Н.И. - М.: МГИИТ, 2015. – 132 с.
30. Муравьева Н.Н. Маркетинг услуг: учебное пособие / Н.Н.Муравьева .- Ростов н/Д.: Феникс, 2009.-251с.
31. 10. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.; под ред. И.А.Рябовой. - 3-изд., - М.: Кнорус, 2009.- 568с.
32. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник/ 2-ое перераб.и доп. – М.: Финансы и статистика, 2008.- 240 с.
33. Квартальнов В. А. Иностраный туризм. Учебник, / В. А. Квартальнов. – 2-е изд., перераб. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 231 с.
34. Сенин В.С. Введение в туризм: Учеб. пособие. – М.: Профиздат 2003. 268 с.
35. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика. 2008. 400 с.
36. Кусков А. С. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – 3-е изд., стер. – М.:КНОРУС, 2011. – 392 с.
37. Буйленко В. Ф. Туризм: учебник / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/ Дону: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. 411 с.
38. Веснин В.Р. Управление человеческими ресурсами: теория и практика. Учебник. М: Проспект, 2014. 288 с.

39. Дейнека А.В. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Дейнека, В.А. Беспалоко – М.: Дашков и К., 2014 г., - режим доступа: [http:// www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
40. Бухтерова О. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме (Электронный ресурс) : режим доступа: [http:// www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/) Учебное пособие для бакалавров / Дашков и К, 2009
41. Абабков Ю.Н. Реклама в туризме: учебник для студентов вузов / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова; под ред. Е. И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2012. 170 с.

Дополнительная литература

1. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме. Практикум/ Л.В.Баумгартен. М.: Аспект-пресс, 2006. 175 с.
2. Богданов Е.С., Кострюкова О.Н. Планирование на предприятии туризма/
3. Богданов Е.С., Кострюкова О.Н. СПб.: Бизнес-пресса, 2003. 288 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. М.: Новое знание. 2003
5. Бизнес-планирование: Учебник / под ред. В.М. Попова и С.И. Ляпунова. – М.: Финансы и статистика, 2001
6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник/ 2-ое перераб.и доп. – М.: Финансы и статистика, 2008. 240 с.
7. Кавасаки Г. Стартап: 11 мастер классов от Гая Кавасаки/ 2-е изд. – М.: ООО «Юнайтед пресс», 2011
8. Одегов Ю.Г., Журавлев П.В. Управление персоналом. – М., Финстатинформ, 2001
9. Дурович А. П. Маркетинг в туризме. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2004. - 496 с.: ил. – (Серия «Учебное пособие»)

10. Управление персоналом: Энциклопедический словарь. Под ред. Кибанова А.Л. М.: ИНФРА. 1998
11. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. Учебник. 3 изд. – М., Гардараки, 1999
12. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2005
13. Крымов А.А. Вы – управляющий персоналом. М, 2006.
14. Мельников О.Н. Управление интеллектуально-креативными ресурсами наукоемких производств. – М.: «Креативная экономика». 2010. 384 с.
15. Антикризисное управление человеческими ресурсами: учебное пособие/ Под ред. д.э.н., проф. Н.А. Горелова. – СПб: Питер, 2010. 432 с.
16. Спивак В.А. Управление персоналом для менеджеров: учебное пособие. – М.: Эксмо, 2007. – 624 с.
17. Армсторнг Майкл. Стратегическое управление человеческими ресурсами: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. 328 с.
18. Потемкин В.К. Управление персоналом: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. 432 с.
19. Экономика трудовых ресурсов: Учеб. пособие./ Под ред. проф. П.Э. Шлендера. – М.: Вузовский учебник. 2011. 302 с.
20. Веснин В.Р. Управление человеческими ресурсами: теория и практика. Учебник. – М: Проспект, 2014 г. 288 с.
21. Кошлаков Г.В., Сулейманова Н.Н. Краткий конспект лекций по курсу «Управление персоналом». Душанбе. РТСУ, 2003
22. Волков Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010

2. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ, НАПИСАНИЯ И ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

2.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Написание и защита выпускной квалификационной работы являются завершающим этапом программы обучения бакалавра. Целью работы является углубление, систематизация, анализ и обобщение знаний, развитие умений и навыков, полученных студентами за годы обучения в вузе. Выпускники должны продемонстрировать знания изученных дисциплин, навыки использования современных методов исследования, статистических материалов, умение пользоваться информационными ресурсами (в т.ч. международными сетями – Internet и др.).

2.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОСНОВНЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ

Выпускная работа должна продемонстрировать:

- степень подготовленности выпускника к работе по соответствующей специальности;
- умение выражать свои мысли с использованием научной терминологии;
- умение использовать адекватные методы исследования;
- умение ставить проблему и достигать научного результата;
- умение грамотно письменно представлять собственные мысли и результаты исследования;
- навыки работы с литературными, статистическими и другими информационными источниками.

Выпускные работы, как правило, претендуют на *минимальный* уровень научности, который означает следующее.

1. Выпускник не обязан претендовать на научное открытие, однако максимально поощряется творческая индивидуальность, креативность.

2. Цель работы может быть ограничена лишь **классификацией** определенных явлений, сравнением и **оценкой** различных существующих научных подходов к данному экономическому явлению

3. Самостоятельность мышления выпускника выражается в систематизации информации, ее обработке, компьютерному моделированию и формулировке выводов

4. Необходима объективность исследования, критический подход и корректность в использовании литературных источников.

5. Работы, содержащие плагиат и примитивную компиляцию (в том числе Интернет-ресурсов), снимаются с защиты

6. Особое внимание следует уделить практической значимости работы

2.3. ВЫБОР ТЕМЫ И ФОРМУЛИРОВКА НАЗВАНИЯ РАБОТЫ

Начальным этапом написания выпускной работы является выбор темы и формулировка названия, которые, в свою очередь, определяют содержание, объем и характер материалов, которые послужат источниками для написания работы.

Тема – это основная мысль данной работы. *Название работы* в сжатой форме отражает предмет исследования. Выбор темы может осуществляться по-разному. Тема может быть предложена руководителем или выбрана студентом из перечня тем выпускных работ, предложенных кафедрой, а также предложена самим студентом. Самостоятельный выбор темы студентом, как правило, повышает его заинтересованность в результатах работы.

Тема может быть связана с необходимостью решения узкой проблемы в границах более широкого объекта исследования. Последний может изучаться в рамках темы научных исследований кафедры, либо быть предметом собственного научного интереса студента.

2.4. ФОРМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ТЕМЕ И НАПИСАНИЮ РАБОТЫ

1. Тема работы не должна выходить за рамки программы обучения бакалавра
2. Тема работы должна быть достаточно узкой, конкретной и практически значимой
3. Тема работы должна соответствовать научным интересам студента
4. Название работы должно давать точную информацию о сущности работы и вместе с тем быть достаточно кратким

2.5. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

1. Определение темы работы, а также доводов в пользу выбора данной темы (доводы могут быть как теоретические, так и практические)
2. Формулировка цели работы (могут быть сформулированы 1–2 цели)
3. Постановка проблемы исследования (1-главная и 2-3 - второстепенные)
4. Определение границ исследования - предметных, пространственных, временных
5. Определение теоретического и практического аспектов работы

2.6. ФОРМУЛИРОВКА ЦЕЛИ РАБОТЫ

Цель – это важнейший элемент концепции всей работы. Посредством ее формулировки выпускник должен показать то, чего хочет достичь в результате написания своей работы.

Цель определяет соответствующие действия по ее достижению. От нее зависят содержание, структура и объем работы, а также выдвигаемые гипотезы.

Цель выпускной работы может носить разный характер:

- познавательный – идентификация знаний с каким-либо фактом,

явлением, нахождение взаимосвязи данного факта с экономической средой;

- практический – стремление получить знания на основе изучения статистики данного явления, практического опыта;
- прогностический – предвидение развития какой-либо экономической тенденции.

Цель должна быть ясно сформулирована. Чтобы сформулировать цель, студенту необходимо ответить себе на определенные вопросы.

1. Чего я хочу достигнуть?
2. Что я хочу показать?
3. Что необходимо исследовать?
4. Как это сделать?

Из цели работы вытекают задачи исследования, которые необходимо воспринимать, как руководство к действию для достижения поставленной цели.

2.7. ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Важным элементом выпускной квалификационной работы является формулировка и постановка проблемы исследования. Ее формулировка является началом исследовательского процесса. Постановка и разрешение проблемы пошагово отражается в плане работы.

В выпускных квалификационных работах достаточно выделить одну главную проблему и две-три вспомогательных. Необходимость постановки проблемы связана либо с отсутствием, либо с недостатком знаний в данной области исследования. Формулировка проблемы должна включать частично известные, а частично – неизвестные знания, на восполнение которых должно быть направлено основное внимание автора работы.

2.8. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГРАНИЦ ИССЛЕДОВАНИЯ

Область исследования определяется поставленными целями, изучаемых проблем и способа их решения. Например, в экономике **субъектом** исследования выступают отдельные люди, группы людей, государство, фирмы, отрасли, регионы, организации, домашние хозяйства и т.д.

Объектом исследования могут быть конкретные экономические факты и явления, методы исследования, инструменты экономической политики, экономические идеи. Устанавливая объективные границы исследования, необходимо учитывать возможные границы наблюдения исследуемых явлений. Кроме того, важно учитывать возможность доступа к первоисточникам и использования адекватных методов исследования.

Временные рамки имеют не только познавательное, но и методологическое значение. С методологической точки зрения желательным является такой выбор временных границ, чтобы они оказались достаточными для выявления определенных связей и зависимостей.

2.9. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО И ПРАКТИЧЕСКОГО АСПЕКТОВ РАБОТЫ

Любая работа может иметь два аспекта: теоретический и практический. При теоретическом подходе определяется и исследуется научная проблема, при практическом – анализируются эмпирические данные, описывается и оценивается конкретная действительность.

Основная часть работы состоит из нескольких глав, количество которых во многом зависит от выбранной темы. Наиболее оптимальным считается включение в основную часть 2–3 глав.

Первая глава должна носить теоретический характер и концентрироваться на анализе состояния знаний по данной проблематике, исходя из тематики работы. Пишется она на основе изучения литературы,

касающейся предмета исследования. Первая глава своим содержанием должна подтвердить, что автор работы подробно изучил литературу, а также умеет критически ее анализировать и использовать. Своими рассуждениями он должен подтверждать актуальность данной темы.

Вторая глава должна иметь аналитический характер. В ней должны быть представлены результаты проводимого исследования, указаны взаимосвязи и зависимости между анализируемыми фактами, явлениями и процессами.

Последняя глава должна носить оценочный и прогностический характер и ориентироваться на выработку практических рекомендаций по решению исследуемой проблемы.

Заключение работы представляет собой краткое изложение полученных результатов в соответствии с выводами каждого раздела. Представленные выводы не должны носить слишком общего характера и выходить за рамки содержания работы. Заключение должно давать ответы на вопросы, поставленные во введении.

Дополнительная часть работы включает список литературы и приложения. Список литературы располагается после заключения, перед приложением. В списке литературы перечисляются книги, статьи, документы, статистические материалы, используемые для написания работы. Данная часть должна доказывать, что автор в достаточной степени ознакомлен с литературой, касающейся проблематики работы.

Выпускная работа должна быть написана с учетом определенных правил или **принципов**.

- **Принцип структуризации** основан на том, что каждая работа должна иметь свою структуру, в которой элементы соподчинены и взаимоувязаны.

- **Принцип правильного использования источников литературы**

говорит о том, что чужие мысли и цитаты можно использовать только при условии, если сделаны сноски, указывающие на источник данных высказываний.

• **Принцип объективности** требует того, чтобы представленный в работе образ был объективным. Это возможно путем применения научных методов исследования и правильного подбора литературы по данной проблематике.

С предыдущим принципом тесно связан **принцип научности**. Согласно ему каждое утверждение должно быть в достаточной мере обосновано, т. е. иметь характерные черты научного факта. Данный принцип говорит и о том, что при написании работы недопустимо использовать непроверенную и неподтвержденную информацию из сомнительных источников. Кроме того, данный принцип требует использования в работе языка данной науки, т. е. соответствующей научной терминологии. При этом следует использовать общепринятые значения категорий, принципов, законов.

• **Принцип ясности и простоты** требует, чтобы работа была легко читаема без ущерба для научности стиля изложения. Это требует использования универсального научного языка, точности применения категорий, заимствованных из смежных научных дисциплин, избегания двусмысленных выражений и грамматически правильного изложения своих мыслей.

• **Принцип экономии слов** требует лаконичности и отсутствия повторений. Если необходимо повторить ранее сделанные выводы, то наиболее правильным будет указание страницы, на которой они были сделаны.

Работа оценивается не по количеству страниц, а с точки зрения правильности рассуждений и выводов.

2.10. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К РАБОТЕ

Общие положения

Титульный лист (см. прилож. 1) и план работы (см. прилож. 2) не нумеруются. Введение начинается с третьей страницы и далее страницы нумеруются по порядку.

Объем выпускной квалификационной работы бакалавра, как правило, составляет 35–45 страниц. Количество страниц зависит, в первую очередь, от сложности поставленной проблемы и подходов к аргументации полученных результатов.

Работа должна представлять собой логическую целостность, примерные размеры каждой части которой представлены в виде таблицы (см. табл. 1.).

Таблица 1

Примерная структура объема выпускной работы бакалавра

Раздел	Количество страниц
Титульный лист	1
План	1
Введение	2–3
Глава I	8–9
Глава II	10–12
Глава III	9–10
Заключение	2–3
Библиография	1-2
Приложение	не считается
Всего	35–45

Текст работы должен быть набран на компьютере в программе Microsoft Word, шрифтом Times New Roman 14 pt, интервал полуторный, красная строка 1,25 см, выравнивание по ширине поля: верхнее – 2,5 см, нижнее – 2,5 см, левое

– 3 см, правое – 2 см. Каждая страница печатается на одной стороне листа формата А4. Текст должен быть непрерывным с необходимыми сносками и ссылками. Номера страниц размещаются вверху или внизу по центру, либо в правом нижнем углу. При необходимости допускается выделение в тексте слов или выражений при помощи курсива, подчеркивания, полужирного шрифта, а также использование нумерованных и маркированных списков.

Каждая глава начинается с новой страницы, параграф – на той же странице под текстом предыдущего параграфа. Между параграфами делается отступ в одну строку. В названиях глав, параграфов, графиков и т. д. точка не ставится. Над титулом сверху и под титулом снизу должны находиться минимум три строчки основного текста.

Величина и вид букв в названиях, а также расположение названий должно быть одинаковым во всей работе. Рекомендуется использовать в названиях глав шрифт Times New Roman 16pt, в названиях параграфов – 14pt полужирный.

В работе используется цифровая нумерация: 1, 2, 3, 4 – нумерация глав, 1.1, 1.2, 1.3 – нумерация параграфов и т. д. Между названием высшего уровня и названием более низкого уровня не должно быть текста.

Цитаты

В работе могут использоваться цитаты. Цитата – это дословное изложение чужого текста или высказывания. Текст цитаты должен полностью совпадать с источником, из которого она взята. Обязательным требованием является ссылка на источник цитируемого материала.

Цитаты следует выделять кавычками. Важно при этом проследить, чтобы кавычки были не только открыты, но и закрыты в соответствующем месте. В противном случае остается непонятным, где заканчивается чужая и начинается собственная мысль автора работы.

Исключение отдельных слов из цитат следует заменить точками.

Количество цитат зависит от темы работы. Если она посвящена исследованию научного вклада конкретного ученого, к примеру, Нобелевского лауреата, количество цитат может быть достаточно большим. Во всех других случаях приводить цитаты нужно лишь тогда, когда данная формулировка является наиболее емкой.

Следует избегать слишком больших цитат, в частности, недопустимо, чтобы объем цитаты превышал половину страницы. Если текст важен для раскрытия темы, но его объем больше указанного, его лучше поместить в приложение. Целесообразно полный его текст дать в приложении, а в текст работы включить лишь несколько важнейших цитат.

Таблицы

В таблице текст пишется более мелкими буквами. Справа над таблицей пишется слово «Таблица» и соответствующий номер. Нумерация таблиц должна быть сквозной от начала до конца работы. Ниже указывается название таблицы, при написании которого не следует использовать более крупный шрифт, чем название главы или параграфа. Под таблицей указывается источник представленных в ней данных. Если данные получены в результате собственных расчетов, это указывается аналогичным образом. Слишком большие таблицы можно развернуть на 90 градусов, т.е. расположить поперек страницы. Если размер таблицы превышает одну страницу, ее рекомендуется поместить в приложение. На странице, где размещается таблица должно находиться хотя бы 5 строчек основного текста (перед таблицей, либо после нее). Если получается меньше, то на странице остается только таблица с необходимыми замечаниями.

Иллюстрации

Иллюстрации, которыми являются схемы, графики, рисунки, диаграммы и т. д., должны располагаться в непосредственной близости от текста, в котором они описываются. Не допускается размещать в работе иллюстрации без

соответствующих комментариев. Иллюстрация должна иметь название, расположенное под ней. Перед названием пишется слово «Рис.» с соответствующим номером, Иллюстрации нумеруются последовательно в пределах главы, параграфа и т. д.

Ссылки

Ссылки необходимы при использовании чужих интеллектуальных ресурсов, а также собственных источников информации. Ссылка на первоисточник может оформляться под чертой текста внизу страницы, либо в квадратных скобках непосредственно в тексте. Во втором случае в скобках указывается две цифры: **номер источника** в соответствии с прилагаемым к работе списком литературы и **номер страницы источника**, на котором находится приводимая информация.

Оформление сносок

При оформлении сносок следует соблюдать следующие правила. Для авторских **монографий** указываются:

- инициалы и фамилия автора;
- название книги;
- номер тома, части;
- место издания;
- название издательства;
- год издания;
- страница.

Пример: *Олейник А. Н. Институциональная экономика: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2000. – С. 24*

Для книг, написанных **авторским коллективом**, указываются:

- название книги;
- инициалы и фамилия научного редактора (впереди ставится сокращенно

«Под ред.»);

- номер тома, части;
- место издания;
- название издательства;
- год издания;
- страница.

Пример: *Очерки политической экономики /Под общ. Ред. П. С. Лемещенко.*

– Мн.: БГУ, 1999. – С. 156

Для **многотомных изданий** указываются:

- инициалы и фамилия автора;
- название произведения;
- инициалы и фамилия автора (-ов);
- название издания;
- том издания;
- место издания;
- название издательства;
- год издания;
- страница.

Пример: *Маркс К. Капитал. Т. 2. – Маркс К., Энгельс. Ф. Собр. соч. – М.:*

Политиздат, 1975. – Т. 24 – С.34

Для **материалов периодической печати** указываются:

- инициалы и фамилия автора;
- название статьи;
- название журнала (газеты, бюллетеня);
- год выпуска;
- номер выпуска;
- страница.

Пример: Эрроу К. *Информация и экономическое поведение* // *Вопросы экономики*. – 1995. – №3. – С. 17-18.

Список использованных источников

При составлении списка использованной литературы соблюдается **алфавитный порядок**. При оформлении библиографических данных соблюдаются те же правила, что и при оформлении ссылок с той разницей, что в библиографии указывается полное количество страниц данного издания.

Материалы, позаимствованные из Интернета, тоже необходимо указывать в списке литературы. Например: *Mundell, R. Optimum Currency Areas, (1997)*, [http: // www.columbia.edu/~ram15/eOCATAviv4.html](http://www.columbia.edu/~ram15/eOCATAviv4.html)

Приложения

Приложения располагаются в порядке упоминания о них в тексте и последовательно нумеруются. В правом верхнем углу указывается слово «ПРИЛОЖЕНИЕ», написанное заглавными буквами, и соответствующий номер. Каждое приложение начинается с новой страницы листа.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ

43.03.02 Туризм

1. Выбор и обоснование форм обслуживания клиентов (потребителей), методов оценки качества обслуживания.
2. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) туризма при доведении его до клиента (потребителя).
3. Исследования зарубежного опыта развития индустрии туризма и возможности его использования в РТ.
4. Исследование перспектив и тенденций развития туризма.
5. Исследование рекреационного потенциала и разработка прогнозных моделей развития туризма в Таджикистане.
6. Модернизация технических средства предприятий индустрии туризма.
7. Организация внедрения инновационных технологий.
8. Организация предприятия малого бизнеса в туристской индустрии.
9. Оценка туристского потенциала ГБАО для развития туризма.
10. Прогнозирование результатов технического прогресса на предприятиях индустрии туризма.
11. Управление кадровыми ресурсами туристского предприятия.
12. Формирование и управление организационной культурой туристского предприятия.
13. Формирование мотивации персонала как залога успешной работы предприятия Выбор и обоснование форм обслуживания клиентов (потребителей), методов оценки качества обслуживания.
14. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) туризма при доведении его до клиента (потребителя).

15. Исследования зарубежного опыта развития индустрии туризма и возможности его использования в РТ.
16. Исследование перспектив и тенденций развития туризма.
17. Исследование рекреационного потенциала и разработка прогнозных моделей развития туризма в Таджикистане.
18. Модернизация технических средства предприятий индустрии туризма.
19. Организация внедрения инновационных технологий.
20. Организация предприятия малого бизнеса в туристской индустрии.
21. Оценка туристского потенциала ГБАО для развития туризма.
22. Прогнозирование результатов технического прогресса на предприятиях индустрии туризма.
23. Психологический анализ потребительских мотиваций клиентов (потребителей).
24. Развитие международного сотрудничества предприятия в процессе предоставления турагентских и туроператорских услуг.
25. Разработка инновационных технологий в туризме.
26. Разработка коммуникационной стратегии предприятия сферы туризма.
27. Разработка концепции бренда туристского предприятия и его продвижение.
28. Совершенствование и модернизация систем применения информационных технологий.
29. Совершенствование корпоративной культуры на предприятии индустрии туризма.
30. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия индустрии туризма.
31. Совершенствование организационно-правовых и хозяйственных форм деятельности в туризме.

32. Совершенствование систем обеспечения безопасности в туризме.
33. Совершенствование системы управления качеством обслуживания.
34. Совершенствование системы управления предприятием сферы туризма
35. Управление кадровыми ресурсами туристского предприятия.
36. Формирование и управление организационной культурой туристского предприятия.
37. Формирование мотивации персонала как залога успешной работы предприятия индустрии туризма.
38. Маркетинговые исследования туристского рынка.
39. Исследование емкости конкурентной среды туристского рынка.
40. Анализ поведения покупателей на туристском рынке.
41. Оценка собственного потенциала предприятия и его конкурентоспособности.
42. Оценка внешних и внутренних факторов, влияющих на конкурентоспособность туристского предприятия
43. Формирование ценовой политики туристского предприятия
44. Разработка программы стимулирования сбыта туристских услуг.
45. Развитие делового туризма на рынке гостиничных услуг.
46. Информационные технологии маркетинга в туризме.
47. Формирование внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
48. Реализация ценовой политики через систему тарифных планов гостиничного предприятия.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ И ТУРИЗМ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: «Оценка результативности труда менеджера»

по направлению 43.03.02 - Туризм

Выполнила: ст. 4 к д/о
Нозанини Соибшо _____

Научный руководитель:
к.э.н., доцент
Насиров Н.Н.

«Допущена к защите»
зав. кафедрой
Амонова Д.С. _____
« ___ » _____ 2017 г.

Душанбе – 2017