

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный
университет им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. первого проректора – проректора по УР
В.Н. Лесев

«28» Октября 2021г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Профиль:
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника:
Бакалавр

Форма обучения:
Очная

Директор СГИ _____ **М.С. Тамазов**

Заведующая кафедрой экономики и менеджмента в туризме
_____ **А.Г. Карашева**

_____ **Руководитель ОПОП**
_____ **А.Г. Карашева**

Нальчик-2021

СОДЕРЖАНИЕ

I. Общие положения

II. Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) – рекомендации по выполнению ВКР, требования к ВКР, порядок их выполнения, критерии оценки защиты ВКР, примерная тематика ВКР

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказом Министерства образования и науки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; приказом Министерства образования и науки России от 29 июля 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; приказом Министерства образования и науки России от 09 февраля 2016 г. № 86 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки России от 29 июня 2015 г. № 636»; приказом Министерства образования и науки России от 28 апреля 2016 г. № 502 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636»; федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования; Уставом Кабардино-Балкарского государственного университета им. Х.М. Бербекова и иными нормативными правовыми актами.

На основании Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 14 марта 2020 г. № 397 «Об организации образовательной деятельности в организациях, реализующих образовательные программы высшего образования и соответствующие дополнительные профессиональные программы, в условиях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации», Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 14 марта 2020 г. № 398 «О деятельности организаций, находящихся в ведении Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в условиях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации», решения Ученого совета КБГУ (протокол № 7 от 28 апреля 2020 г.) и в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия работников и обучающихся КБГУ государственный экзамен исключается из государственной итоговой аттестации 2019-2020 уч. г. по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (Санаторно-курортная деятельность).

ГИА по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

(Санаторно-курортная деятельность) предполагает защиту выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными аттестационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач.

Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата (далее – выпускники), могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания);

- сфера прикладных исследований.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускника являются:

- гостиницы и другие средства размещения;
- предприятия общественного питания;
- услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания; технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (Санаторно-курортная деятельность) готовится к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- организационно-управленческий;
- технологический;

- сервисный;
- проектный;
- исследовательский.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (Санаторно-курортная деятельность) должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с типами задач профессиональной деятельности:

технологический:

- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов;
- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

сервисный:

- обеспечение взаимодействия сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания с потребителями и заинтересованными сторонами;
- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

Компетентностная характеристика выпускника по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (Санаторно-курортная деятельность)

Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности следующих компетенций выпускников:

Универсальные компетенции

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей

жизни (УК-6);

- способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

- способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8).

Общепрофессиональные компетенции

- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);

- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);

- способен обеспечивать требуемое качество оказания избранной профессиональной деятельности (ОПК-3);

- способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-4);

- способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

- способен применять нормативно-правовую базу в соответствии Законодательством РФ и международного права осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6);

- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

Профессиональные компетенции

- способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания (ПК-1);

- способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания (ПК-2);

- способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПК-3);

- способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (ПК-4);

- способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (ПК-5).

Все универсальные и общепрофессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, отнесенные к тем видам профессиональной

деятельности, на которые ориентирована данная программа бакалавриата, включаются в набор требуемых результатов освоения программы бакалавриата.

II. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА) – РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВКР, ТРЕБОВАНИЯ К ВКР, ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВКР, ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВКР

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Она представляет собой самостоятельное научное исследование, содержащее анализ и систематизацию научных источников по избранной теме, имеющее внутреннее единство, содержащее совокупность результатов, положений, выдвигаемых для публичной защиты, и свидетельствующее о качествах автора как ученого.

Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Примерная структура ВКР

ВКР включает: титульный лист, содержание, введение, основную часть (две главы при написании бакалаврской работы), заключение, список литературы, приложение (раздаточный материал).

Краткое содержание составных частей ВКР

Введение

Это вступительная часть работы, в которой рассматриваются основные тенденции, состояние и развитие проблемы, обосновывается ее теоретическая и практическая значимость, формируются цель и задачи исследования, дается характеристика исходной информационной базы исследования. Объем введения не должен превышать примерно 2–3 % от общего объема работы, что составляет 2–3 стр. Во введении обязательно отражается: актуальность, цель исследования, задачи исследования, предмет исследования, объект исследования; описывается структура работы.

Теоретический раздел исследования (глава 1)

В этом разделе отражаются теоретические и методологические основы изучения проблемы.

Теоретическая часть ВКР выполняется на основе изучения литературных источников, нормативно-справочной документации, данных статистической отчетности, передового отечественного и зарубежного опыта

по исследуемой проблеме и содержит характеристику теоретических и методических вопросов, анализ точек зрения, изложенных в учебной и научной литературе, критический разбор и систематизацию отдельных мнений и положений авторов.

Здесь определяются основные категории и понятия, приводится их классификация, раскрываются методы изучения, определяются показатели качественной и количественной оценки, формулируются основные закономерности развития проблемы.

В заключение данного раздела следует сформулировать вопросы, которые подробно исследуются в аналитической части работы, и определить используемые для этого методы. В процессе изучения имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме очень важно найти сходства и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

Состав и структура теоретической части работы зависит главным образом от интересов выбранной темы, рекомендуется разбить раздел на 2–3 параграфа.

Объем теоретической части должен составлять около 30–35 % от общего объема проекта, т.е. 15–20 стр.

Примерное логическое построение теоретической части выпускной квалификационной работы

Глава 1. Теоретическая часть/Название главы

1.1. Основные понятия, термины, определения, роль, значение...

1.2. Методы изучения, приемы и подходы исследования, технологии, способы...

1.3. Пути развития и совершенствования на основе передового опыта, новых технологий и пр.

Аналитический раздел (глава 2)

Аналитический раздел работы представляет анализ состояния проблемы и объекта исследования. В качестве объекта может выступать как предприятие или организация, так и территория, отрасль (континент, страна, регион, турцентр, город и пр.).

Этот раздел может содержать:

- оценку перспектив и тенденций развития;
- результаты маркетинговых исследований;
- выявление недостатков и проблем по каждому направлению исследования;
- общую характеристику, например, предприятия, включая: размеры, структуру, специализацию, виды деятельности предприятия, организационно-правовую форму предприятия и другие сведения, относящиеся к общей характеристике объекта;
- анализ рынка услуг;

- анализ конкурентов;
- анализ потребителей;
- анализ внешней среды предприятия и т.д.;
- анализ маркетинговой деятельности, включая анализ предложения услуг, анализ сбытовой деятельности, анализ рекламной деятельности и пр.;
- конкретные рекомендации и мероприятия по решению поставленной проблемы.

Если объектом исследования является территория, то анализируется ее туристско-рекреационный потенциал с учетом видов и типов туристско-рекреационных ресурсов.

В результате анализа должны быть сформулированы аргументированные выводы о состоянии исследуемой проблемы, подкрепленные практическими примерами и данными наблюдений, исходя из которых можно будет предложить мероприятия и направления улучшения положения дел на исследуемом предприятии, территории, в отрасли.

Материалами для анализа могут выступить: планы и отчеты работы организаций, статистическая отчетность и другая служебная документация, изученная студентом-дипломником во время прохождения производственной и преддипломной практик, а также результаты собственных социологических и маркетинговых исследований. Отдельные пункты анализа необходимо дополнять графическими материалами, в частности таблицами, диаграммами и графиками, выполненными в программе Microsoft Office Excel.

При написании аналитической части необходимо использовать результаты производственной и преддипломной практики. Объем аналитической части должен быть около 50 % от общего объема работы, что примерно составляет 25–30 стр.

Примерное логическое построение аналитической части ВКР

Глава 2. Аналитическая часть/Название главы

2.1. Анализ тенденций и перспектив (на разном уровне: мировом, национальном, локальном или макроуровне, мезоуровне, микроуровне).

2.2. Анализ объекта исследования (предприятия, региона, отрасли и пр.).

2.3. Анализ технологических процессов, явлений, фактов, опыта, программ и пр. (в зависимости от интересов студента и особенностей темы).

2.4. Ожидаемые результаты (возможные позитивные изменения в форме прогноза: экономического, социального, экологического и пр.).

ПРИМЕР: Рассмотрим структуру изложения п. 2.1. Аналитическая оценка потенциала региона (на примере...).

В этом пункте дается анализ туристско-рекреационных ресурсов региона: природные, экономические, культурно-исторические, этнические, институциональные и административные, информационные, маркетинговые, технологические и пр.

Заключение. В этой части выпускной квалификационной работы следует сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из

результатов проведенного исследования. Объем заключения должен составлять 5 % от общего объема ВКР (3–4 стр.).

Список литературы – это список использованных источников, он должен содержать перечень использовавшихся в ходе работы первоисточников, расположенных в алфавитном порядке и отражающих тему ВКР.

Приложения (раздаточный материал)

Раздаточный материал готовится для представления основных положений ВКР на ее защите. Раздаточный материал готовится в программе Microsoft Office Power Point, в форме отдельных слайдов, поэтапно представляющих проведенное исследование.

Рекомендуется следующее (примерное) распределение:

1 слайд – наименование темы, ФИО автора работы.

2 слайд – актуальность темы, цель, задачи, предмет и объект исследования.

3–5 слайд – теоретические положения дипломной работы.

6–8 слайд – результаты проведенного анализа.

9–10 слайд – рекомендации и мероприятия.

В приложение также рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание работы, нормативные документы, иллюстративный и рекламный материал вспомогательного характера.

Выпускная дипломная работа оформляется в установленном порядке.

Допустимая доля заимствований

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов ВКР, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в электронно-библиотечной системе КБГУ и проверяются на объем заимствования.

Научный руководитель проводит проверку выполненной квалификационной работы на предмет неправомерных заимствований и анализа работ по системе «Антиплагиат». Проверка по данной системе направлена на:

- повышение уровня самостоятельности выполнения выпускных квалификационных работ;
- соблюдение прав интеллектуальной собственности граждан и юридических лиц;
- повышение качества образования выпускников КБГУ.

Ответственность за проведение проверки несет научный руководитель студента и выпускающая кафедра. Допустимый порог оригинальности текста ВКР по уровню бакалавриата составляет – 60 %.

Требования к выпускной квалификационной работе Общие требования

Объем выпускной квалификационной работы – не менее 50 и не более 65 страниц текста без учета приложения. Текст ВКР должен быть напечатан с использованием компьютера и принтера на одной стороне белой бумаги формата А4 (210×297) мм через полтора интервала. Выравнивание по ширине, отступ слева – 1,25 мм. Поля оставляются по всем четырем сторонам печатного листа: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Шрифт Times New Roman; кегль – 14, межстрочный интервал 1,5.

Каждая новая глава начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным элементам работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т. д.).

Заголовки структурных элементов печатаются строчными буквами и располагаются по центру страницы. Точки в конце заголовка не ставятся, заголовки не подчеркиваются.

Выпускная квалификационная работа должна быть переплетена.

Написание текста должно быть чётким, качественным. Не должно быть помарок, перечеркивания. В тексте ВКР не допустимы ксерокопии документов, использование жирного и косоного шрифтов.

Нумерация страниц. Страницы ВКР следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в правой части нижней части листа без точки.

Титульный лист и оглавление включают в общую нумерацию страниц квалификационной работы, номера страниц на них не проставляются. Таким образом, впервые нумерация проставляется на листе введения (3 страница работы).

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

Методические рекомендации по подготовке ВКР

Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельное научное исследование в определенной области науки, имеющее внутреннее единство, содержащее совокупность результатов, положений, выдвигаемых для публичной защиты, и свидетельствующее о качествах автора как ученого.

Написание выпускной квалификационной работы предполагает:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и их применение при решении конкретных научно-исследовательских задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении научных проблем и вопросов;
- выяснение подготовленности бакалавра для самостоятельной работы в профессиональной деятельности.

Студентам рекомендуется соблюдать следующую последовательность разработки ВКР:

- 1) выбор темы ВКР, оформление заявления на тему ВКР;
- 2) утверждение задания на ВКР;
- 3) составление плана ВКР и подбор необходимой литературы;
- 4) написание вводной части ВКР и представление научному руководителю;
- 5) написание и представление научному руководителю теоретической части ВКР;
- 6) написание и представление научному руководителю аналитической части ВКР;
- 7) написание и представление научному руководителю заключения, списка источников, приложений к ВКР;
- 8) проверка работы в системе «Антиплагиат» (первоначально осуществляется самим студентом, затем сдается на кафедру и проверяется ответственным лицом кафедры;
- 9) представление ВКР для подготовки отзыва научного руководителя – не позднее 10 дней до ее защиты. Руководитель выпускной квалификационной работы после проверки не позднее, чем за 5 дней до защиты предоставляет на выпускающую кафедру отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- 10) подготовка и согласование с научным руководителем текста доклада на защите ВКР, структуры и содержания презентации к докладу;
- 11) предоставление ВКР руководителю вместе с сопроводительной документацией (отзыв) в электронном и распечатанном виде;
- 12) представление ВКР на кафедре в форме предзащиты;
- 13) устранение недоработок, замечаний, реализация рекомендаций, полученных в процессе предзащиты, окончательное оформление текста ВКР и сопутствующих материалов, переплет работы;
- 14) защита ВКР.

Не позднее, чем за 7 календарных дней до защиты выпускной квалификационной работы, выпускающая кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом руководителя выпускной квалификационной работы и не позднее, чем за 2 календарных дня до защиты, передает работу, отзыв и результаты проверки на программе «Антиплагиат» секретарю государственной аттестационной комиссии.

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы дипломник должен поэтапно подобрать и изучить необходимые источники.

Критерии оценивания результатов защиты ВКР

Для определения качества ответа выпускника на защите ВКР и соответствия его оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» предлагаются следующие основные показатели:

- Актуальность тематики работы
- Научная новизна

- Оригинальность подхода
- Цели и задачи работы
- Теоретическая значимость
- Практическая значимость
- Соответствие темы и содержания
- Личный вклад автора
- Качество оформления работы

Оценка «отлично» выставляется, если:

работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ практического материала, характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные рекомендации, во время доклада использует качественный демонстрационный материал, дает развернутые ответы на поставленные вопросы, на работу имеются положительные отзывы научного руководителя и рецензента.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, представлен достаточно подробный анализ практического материала, работа характеризуется в целом последовательным изложением материала, выводы, сделанные в работе носят верный характер, но не достаточно полно отражают степень достижения поставленных при выполнении работы цели и задач, во время доклада используется демонстрационный материал, студент без затруднений отвечает на поставленные вопросы, на работу имеются положительные отзывы научного руководителя и рецензента.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- работа носит исследовательский характер, содержит теоретическую базу и практический материал, отличается поверхностным анализом, недостаточным критическим разбором, структура работы непоследовательна, представлены недостаточно обоснованные утверждения и выводы, студент показывает слабое знание вопросов темы, не на все вопросы может ответить, в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- не отвечает требованиям, изложенным выше.

При оценке ВКР могут быть приняты во внимание публикации, авторские свидетельства, отзывы работников системы образования и научных учреждений по тематике исследований.

Решением государственной экзаменационной комиссии могут быть особо отмечены работы, представляющие теоретическую либо практическую значимость. Научные результаты ВКР могут быть рекомендованы комиссией к публикации.

Результаты объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседания государственной аттестационной комиссии.

Оценка за выпускную квалификационную работу вносится в зачетную книжку и протокол заседания государственной аттестационной комиссии.

В случае получения неудовлетворительной оценки на защите выпускной квалификационной работы ГЭК устанавливает возможность представления студентом к повторной защите этой же работы после устранения замечаний или обязательной разработки новой темы, которую определяет заведующий выпускающей кафедрой.

Требования, предъявляемые к студентам, не прошедшие государственную итоговую аттестацию

По результатам проведения государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию, которая рассматривается апелляционной комиссией.

Апелляционные комиссии создаются по каждой специальности и направлению подготовки, или по каждой образовательной программе, или по ряду специальностей или направлений подготовки, или по ряду образовательных программ.

Председатель апелляционной комиссии утверждается приказом ректора КБГУ.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной аттестационной комиссии направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной аттестационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную аттестационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 3 рабочих дней.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в организации в соответствии со стандартом.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

Примерная тематика ВКР

Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающими кафедрами и утверждаются советом института ежегодно.

Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы вплоть до предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее написания.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (бакалавриат)

1. Анализ использования информационных и телекоммуникационных технологий в менеджменте гостиниц с целью повышения их конкурентоспособности (на примере гостиницы).

2. Анализ концепции комплексной системы безопасности гостиницы с целью повышения качества предоставляемых услуг (на конкретном примере).

3. Анализ привлекательности гостиницы на потребительском рынке с целью повышения её конкурентоспособности (на конкретном примере).

4. Анализ современных технологий обслуживания проживающих в ведущих мировых гостиничных цепях с целью повышения

конкурентоспособности (на конкретном примере гостиничной цепи).

5. Анализ финансового состояния предприятия гостиничной индустрии с целью повышения его конкурентоспособности (на примере конкретной гостиницы).

6. Анализ финансовой устойчивости гостиницы в современных условиях с целью повышения конкурентоспособности (на конкретном примере).

7. Анализ эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия с целью повышения конкурентоспособности (на конкретном примере).

8. Гостеприимство как «секретный элемент» успешного обслуживания на предприятия (на примере конкретной гостиницы).

9. Государственное регулирование обеспечения занятости населения в сфере гостиничного сервиса в современных условиях.

10. Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности (на конкретном примере).

11. Оценка конкурентоспособности услуг гостиницы, с целью повышения качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

12. Повышение качества обслуживания гостей в номере гостиницы с применением инновационных технологий (на примере конкретной гостиницы).

13. Повышение эффективности организации продвижения продаж гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия).

14. Правовое обеспечение безопасности туристского путешествия

15. Правовое регулирование выезда из Российской Федерации несовершеннолетних граждан

16. Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса.

17. Правовое регулирование имущественного страхования.

18. Правовое регулирование компенсации морального вреда, причиненного туристу.

19. Правовое регулирование личного страхования туриста.

20. Правовое регулирование трудового договора работника гостиничного сервиса.

21. Развитие гостиничного бизнеса в городе (на конкретном примере) как условия привлечения туристов

22. Развитие малых гостиничных предприятий в современных условиях (на примере гостиниц региона).

23. Разработка программ обслуживания с элементами анимации для семейного досуга (на примере конкретной гостиницы).

Результаты обучения

Контролируемые компетенции (шифр компетенции)	Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет)	Оценочные средства
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа; Уметь: применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников; Владеть: методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы;
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: действующее законодательство и правовые нормы в сфере профессиональной деятельности; виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач. Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности. Владеть: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы;
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы;
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента;

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте. Уметь: понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Владеть: простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. Уметь: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. Владеть: методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знать: виды физических упражнений; роль и значение физической культуры в жизни человека и общества; научно-практические основы физической культуры, профилактики вредных привычек и здорового образа и стиля жизни. Уметь: применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья и психофизической подготовки; использовать средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни. Владеть: средствами и методами укрепления индивидуального здоровья для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Знать: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации. Уметь: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению. Владеть: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.	- защита ВКР;

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Знать: потребности в технологических новациях и современном программном обеспечении сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: осуществлять поиск и внедрять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеть: современными информационно-коммуникационными технологиями и специализированным программным обеспечением в сфере гостеприимства и общественного питания.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные методы и приемы планирования, организации и контроля деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеть: основными технологиями планирования, организации и контроля подразделений предприятий, занимающихся гостеприимством и общественным питанием.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество оказания избранной профессиональной деятельности	Знать: требования отечественных и международных стандартов качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания на основе учета мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: основными методиками оценивания качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основы менеджмента и маркетинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: осуществлять продажи и продвижение услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания как с помощью традиционных, так и Интернет технологий. Владеть: приемами продажи и продвижения услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с использованием как традиционных, так и Интернет технологий.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать: методы расчета показателей экономической эффективности производственной деятельности и механизм ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: сопоставлять экономические показатели предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания и сделать обоснованный выбор наиболее эффективного решения. Владеть: методами расчета показателей экономической эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и способами ее достижения	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.

ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии Законодательством РФ и международного права осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство РФ, а также нормы международного права, регулирующие сферу гостеприимства и общественного питания Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять нормативно-правовую документацию и обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями в избранной профессиональной деятельности. Владеть: приемами поиска необходимой нормативно-правовой документации и ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в сфере гостеприимства и общественного питания.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: нормы и правила охраны труда и техники безопасности в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: обеспечивать безопасность обслуживания услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Владеть: методами обеспечения норм и правил техники безопасности в сфере гостеприимства и общественного питания и учета требований заинтересованных сторон	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ПК-1. Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Знать: методы анализа системы ценообразования и тарифной политики, а также основных показателей деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Уметь: принимать участие в разработке и совершенствовании ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Владеть: методами анализа системы ценообразования и сравнения эффективности систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства и индустрии питания.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ПК-2. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Знать: факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Уметь: проводить анализ факторов и разрабатывать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания в среде интернет. Владеть: приемами оценки и сравнения эффективности различных программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: современные технологии оказания услуг организациями сферы гостеприимства и/или общественного питания, отвечающие требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. Уметь: формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием технологических новаций. Владеть: правилами и приемами формирования спецификации услуг в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания с учетом технологических новаций.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента;

		-отзыв и рецензия.
ПК-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знать: действующие общепрофессиональные стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Владеть: правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций в избранной сфере деятельности.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.
ПК-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Знать: существующие системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений гостиниц и иных средств размещения. Владеть: технологией организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	- защита ВКР; -ответы студента на дополнительные вопросы; -доклад студента; -отзыв и рецензия.

Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Шкала оценивания			
Недостаточный уровень – оценка неудовлетворительно	Базовый (пороговый) уровень – оценка удовлетворительно	Повышенный уровень – оценка хорошо	Продвинутый уровень – оценка отлично
неправильные ответы на вопросы билета; грубые ошибки в ответе; непонимание сущности излагаемых вопросов; незнание значительной части программного материала, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы членов государственной аттестационной комиссии.	твердые знания в понимании основного программного материала; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах членов государственной аттестационной комиссии; недостаточное	твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильного понимания сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном	глубокие исчерпывающие знания по всему программному материалу; понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; твердое знание основных положений смежных дисциплин; логические, последовательные, содержательные,

	владение материалами рекомендованной литературы.	устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение материалами рекомендованной литературы.	полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов государственной аттестационной комиссии; свободное владение материалами рекомендованной литературы и знание дисциплины; обоснование принятых решений, умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
--	---	---	--

Особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа 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).

При проведении государственной итоговой аттестации 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 государственной итоговой аттестации;
- 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 государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

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.

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

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.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации 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. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

При необходимости студентам с ОВЗ в процессе проведения мероприятий государственной итоговой аттестации может быть представлена возможность принимать пищу, пользоваться туалетом.

Материально-техническая база, необходимая для проведения ГИА

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации на 25 мест.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (Библиотека КБГУ, Информационный блок КБГУ) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КБГУ.

Реализация программы бакалавриата обеспечена необходимым комплектом следующего лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- Academic MarthCAD License - математическое программное обеспечение, которое позволяет выполнять, анализировать важнейшие инженерные расчеты и обмениваться ими;

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;

- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;

- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и

преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».