

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«21» февраля 2023 года

Программа государственного экзамена

Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Учебный план: 2023-2024 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ
5	УП	99	9	3
Итого	УП	99	9	3

Санкт-Петербург
2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова
Анатольевна

Ольга

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

1.1 Цель государственного экзамена: Определить соответствие результатов освоения образовательной программы (компетенций) выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и подтвердить их способность и готовность использовать знания, умения и (или) практический опыт в профессиональной деятельности.

1.2 Задачи государственного экзамена:

- Проверить общетеоретическую подготовку выпускников;
- Оценить владение выпускников профессиональной терминологией в рамках содержания ООП и в соответствии с требованиями ФГОС ВО;
- Выявить умение выпускников использовать теоретическую подготовку для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС ВО;

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ИНДИКАТОРЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знает: –правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации.
Умеет: – устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды.
Владеет: – методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Знает: –принципы построения устного и письменного сообщения на русском и иностранном языках; правила и особенности деловой устной и письменной коммуникации.
Умеет: – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.
Владеет: – навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в деловом общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках.
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
Знает: –приемы эффективного управления собственным временем; методики саморазвития на основе принципов образования на протяжении всей жизни; основные методики анализа экономической эффективности вложений в самообразование и саморазвитие.
Умеет: – эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморазвития и самообучения; анализировать экономический эффект от вложений в саморазвитие; выстраивать траекторию самообразования на основе принципов образования в течение всей жизни.
Владеет: – методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
Знает: – основы законодательства о противодействии коррупции; основные проявления коррупционного поведения и возможные варианты его предупреждения; негативные последствия коррупционного поведения; - основные мероприятия противодействия коррупции
Умеет: – выявлять признаки коррупционного поведения; - оценивать возможные коррупционные риски; - не допускать коррупционного поведения
Владеет: – навыками выявления коррупционного поведения; - навыками применения предусмотренных законом мер по пресечению коррупционного поведения
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
Знает: – основные направления развития технологических новаций в туристской сфере.
Умеет: – осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.
Владеет: – опытом использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере туризма.

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
Знает:	– цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
Умеет:	– использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.
Владеет:	– навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	
Знает:	– основные методы исследования туристского рынка и продвижения туристского продукта.
Умеет:	– осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.
Владеет:	– навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	
Знает:	– методы поиска и обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;
Умеет:	– учитывать в своей деятельности и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.
Владеет:	– навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
Знает:	– требования безопасности, предъявляемые к организации обслуживания потребителей.
Умеет:	– обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
Владеет:	– навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПК-1 : Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
Знает:	– Законодательство Российской Федерации в сфере предоставления гостиничных услуг; - Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.
Умеет:	– осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - использовать формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Владеет:	– методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
ПК-2: Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	
Знает:	- Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами
Умеет:	- разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
Владеет:	– навыками проведения встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам

3 ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

3.1 Форма проведения государственного экзамена

Устная

Письменная

3.2 Дисциплины образовательной программы, которые имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников и включены в государственный экзамен

№ п/п	Наименование дисциплины
1	Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства
2	Управление средствами размещения
3	Ресторанный менеджмент

4	Человек и его потребности
5	Правоведение
6	Менеджмент в туризме
7	Маркетинг в туризме
8	Документационное обеспечение туристского бизнеса
9	Психология управления
10	Основы безопасности в туризме
11	Управление туристской деятельностью в регионах России
12	Информационно-коммуникативные технологии в туризме
13	Стратегическое планирование в индустрии гостеприимства
14	Продвижение услуг в индустрии гостеприимства

3.3 Система и критерии оценивания сдачи государственного экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
5 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин; всесторонне и полностью раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов, специальной литературы; ответ проиллюстрирован примерами, цифровыми данными, схемами, графиками, формулами, подтверждающими и углубляющими его содержание; теоретические положения увязаны с практикой; дан анализ дискуссий по данному вопросу (при необходимости); продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма, имеется собственная аргументированная позиция по данному вопросу; продемонстрировано понимание мировых тенденций в области происходящих в сфере туризма процессов; даны правильные полные ответы на дополнительные вопросы; обучающийся свободно выражает свои мысли, владеет профессиональным языком, умеет вести научную дискуссию. Ответ конкретен, логичен, последователен.
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; правильно раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов; ответ проиллюстрирован примерами, формулами, расчетами, схемами, графиками (по необходимости), углубляющими содержание ответа; продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма; допущены некоторые неточности при ответе на дополнительные вопросы; обучающийся умеет выражать свои мысли, владеет профессиональным языком, но не всегда четко, логичен и последователен.
3 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> обучающийся показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме; получен в основном правильный, но недостаточно полный ответ на поставленный вопрос; обучающийся знает нормативно-правовые акты по заданному вопросу; выявлено недостаточное умение увязать теоретические знания с практикой, слабые знания современных проблем в сфере туризма; имеются затруднения в ответе на дополнительные вопросы, несущественные ошибки.
2 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного материала, ответ поверхностный, выявлено незнание ключевых вопросов, слабое знание нормативных документов, незнание современных проблем в сфере туризма; поверхностный ответ или отсутствие ответа на дополнительные вопросы, существенные ошибки; попытка списывания.

3.4 Содержание государственного экзамена

3.4.1 Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

№ п/п	Формулировки вопросов
1	Технология обслуживания клиентов в гостинице.
2	Технология обслуживания клиентов на предприятиях питания.
3	Системы бронирования: характеристика существующих программ, их достоинства и недостатки.
4	Понятие сертификации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
5	Международная организация по стандартизации (ИСО): структура, функции, область деятельности.
6	Государственные системы стандартизации (ГСС): основные положения, назначение, сфера применения.
7	Нормативно-правовые акты РФ, обеспечивающие защиту прав потребителя.
8	Состояние и тенденции развития гостиничной индустрии в России.
9	Сущность, специфика и функции рекламы и PR в туристской индустрии.
10	Основные средства маркетинговых коммуникаций в туристской индустрии. Интегрированные маркетинговые коммуникации: определение, преимущества, специфика применения.
11	Проблемы и основные направления исследований при подготовке рекламных и PR кампаний в гостиничном бизнесе.
12	Средства распространения рекламы: характеристика, преимущества и недостатки.
13	Основные этапы планирования и организации рекламной кампании предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса.
14	Фирменный стиль предприятий туристского и гостиничного бизнеса: понятие, цели формирования и основные элементы.
15	Концепция уникального торгового предложения и его роль в туристской рекламе
16	Сущность, функции и виды современного туризма.
17	Гостиница как основной субъект индустрии гостеприимства: понятие, функции, классификация разновидностей.
18	Организационно-правовые формы управления гостиницами.
19	Международные гостиничные цепи как перспективная форма развития сферы гостеприимства в условиях глобализации.
20	Туристские ресурсы региона как основа развития туризма: понятие и основные группы.
21	ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» как основной инструмент государственного регулирования туристской сферы: структура, содержание, существенные поправки.
22	Понятие и характеристика основных элементов туристской индустрии.
23	Основные службы гостиницы: характеристика, функциональное назначение, особенности управления, кадровое и техническое обеспечение.
24	Основные механизмы обеспечения безопасности туристской деятельности.
25	Использование компьютерно-сетевых технологий в деятельности предприятия сферы туризма и гостиничного бизнеса.
26	Информационные и рекламные веб-сайты предприятий туристской индустрии в Интернете: характеристика, функции, тенденции развития.
27	Сущность, специфика и функциональное назначение маркетинга в гостиничном бизнесе.
28	Содержание, задачи и основные направления маркетинговых исследований рынка туристских и гостиничных услуг.
29	Формирование маркетинговой ценовой стратегии гостиничного предприятия.
30	Сущность, специфика и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций туристского предприятия.
31	Понятие и специфика маркетинговой продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
32	Понятие и специфика маркетинговой сбытовой стратегии гостиничного предприятия.

33	Организация и деятельность маркетинговой службы гостиничного предприятия.
34	Менеджмент в гостиничном бизнесе: понятие, функции и задачи управления.
35	Стратегическое и текущее планирование в гостиничном бизнесе.
36	Современные методы и технологии принятия решений в гостиничном бизнесе.
37	Оценка внешней и внутренней среды организации. Методы оценки стратегического состояния организации (SWOT-анализ, PEST- анализ и др.)
38	Сущность коммуникации как процесса обмена информацией, коммуникационные сети и стили в управлении организацией.
39	Управление персоналом как функция менеджмента и целостная система. Особенности управления персоналом на гостиничном предприятии.
40	Мотивация и стимулирование персонала в индустрии гостеприимства: современные подходы.
41	Сущность инноваций и их классификация. Нововведения как объект инновационного управления.
42	Средства делового общения. Характеристика невербальных средств делового общения.
43	Понятие конфликта, его сущность, структура, основные фазы и этапы. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения.
44	Деловая переписка. Виды и способы оформления деловых писем.
45	Понятие спора. Факторы, влияющие на характер спора.
46	Процесс убеждения в деловом взаимодействии. Техники убеждающего воздействия.
47	Национальные особенности делового этикета и их влияние на деловые отношения.
48	Понятия туристско-рекреационная система, туристский комплекс, туристский центр, туристско-рекреационная зона, туристский регион. Современные научные подходы к развитию туристско-рекреационных территорий.
49	Комплексная автоматизация гостиничного бизнеса: характеристика существующих программ, их особенности и назначение.
50	Нормативно-правовое регулирование функционирования гостиничных предприятий в РФ.

3.4.2 Варианты типовых контрольных заданий, выносимых на государственный экзамен

1. Проведите анализ показателей выездного и въездного потоков российского туризма. Сравните самые актуальные показатели с данными предыдущих лет. Составьте перечень конкретных событий, которые повлияли на изменение ситуации.

При подготовке можно использовать раздаточный материал: статистические данные, туристские каталоги, журналы.

2. Руководство гостиницы в качестве стратегической цели обозначило – УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ. Составить дерево целей из 3-4 уровней.

3. Запишите с помощью аббревиатур

A. 1 взрослый + ребенок от 2-6 лет

B. 2 взрослых + 2 детей: первый ребенок 2-6 лет, второй ребенок 6-12 лет

• Расшифруйте аббревиатуры, обозначающие тип размещения и питания, входящие в туристский продукт:

A. SGL+CHLD

B. TWIN

C. QDPL

D. DBL

A. HB

B. FB+

C. UAL

D. RO

4. Проанализируйте франчайзинговые условия крупнейших гостиничных сетей (представленные в раздаточном материале). В виде таблицы представьте результаты сравнения требований относительно выбора помещения, квалификации и тестирования сотрудников, размера роялти и паушального взноса и др.

Какой из вариантов вам кажется оптимальным?

5. В Федеральной целевой программе «Развитие въездного и внутреннего туризма в РФ» в качестве приоритетного сценария развития туристской инфраструктуры провозглашен следующий: развитие ограниченного числа субъектов Российской Федерации, наиболее перспективных с точки зрения развития внутреннего и въездного туризма, с использованием кластерного подхода.

Дайте развернутое определение туристского кластера. В виде схемы изобразите структуру туристского кластера, приведите примеры реализуемых в настоящее время проектов.

4 ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

4.1 Особенности проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Особенности проведения государственной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируются разделом 7 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

4.2 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

Процедура апелляции по результатам государственных аттестационных испытаний регламентируется разделом 8 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Черевичко, Т. В.	Экономика туризма	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75188.html
Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102275.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html

Овчаренко, Н. П., Руденко, Л. Л., Барашок, И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75213.html
Арифиллин, М. В., Путрик, Ю. С., Ефимова, Г. Н., Караневский, П. И., Макушева, О. Н., Потапова, С. А., Троицкая, Н. Г., Арифиллин, М. В., Путрик, Ю. С.	Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания	Москва: Московский гуманитарный университет	2017	http://www.iprbookshop.ru/74716.html
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/78034.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Воскресенский, В. Ю.	Международный туризм	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71022.html
Амирова, З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	http://www.iprbookshop.ru/46463.html
Бабанчикова О. А.	Итоговый государственный экзамен	СПб.: СПбГУПТД	2015	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2747
Найджел, Морган, Аннет, Причард, Егоров, В. Н., Ерёмин, Б. Л.	Реклама в туризме и отдыхе	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71244.html
Давыдова, Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	http://www.iprbookshop.ru/33651.html
Солодовникова, Ю. Р.	Виды туризма	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/26680.html

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru/>
3. Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. - <http://www.rstnw.ru/>
4. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: www.rostur.ru
5. www.tourdom.ru – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
6. www.tourinfo.ru – «Турифо».
7. www2.unwto.org – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
8. www.rg.ru – электронная версия «Российской газеты».
9. www.ratanews.ru- ежедневная электронная газета

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows
СПС КонсультантПлюс

5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и сдачи государственного экзамена

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска