

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е.Рудин

## Программа государственного экзамена

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

Учебный план: 2024-2025 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

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:

\_\_\_\_\_

## 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

<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>Знает:</b> –правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации.
<b>Умеет:</b> – устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды.
<b>Владеет:</b> – методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
<b>Знает:</b> –принципы построения устного и письменного сообщения на русском и иностранном языках; правила и особенности деловой устной и письменной коммуникации.
<b>Умеет:</b> – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.
<b>Владеет:</b> – навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в деловом общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках.
<b>УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
<b>Знает:</b> –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.
<b>Умеет:</b> – 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.
<b>Владеет:</b> – 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.
<b>УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>
<b>Знает:</b> – виды современного терроризма и формы проявления экстремистской деятельности; - основные принципы и направления государственной политики в области противодействия экстремистской деятельности и терроризму; - нормативно-правовые документы в сфере противодействия коррупции; - основные проявления коррупционного поведения и возможные варианты его предупреждения; - негативные последствия коррупционного поведения; - основные меры по противодействию коррупции.
<b>Умеет:</b> – ориентироваться в современной государственной системе противодействия терроризму и экстремизму; - выявлять признаки коррупционного поведения; - оценивать возможные коррупционные риски; - не допускать коррупционного поведения.
<b>Владеет:</b> – правовыми методами и способами противодействия терроризму и экстремизму; - навыками применения нормативных правовых актов, регламентирующих различные направления противодействия экстремизму и терроризму; - навыками выявления коррупционного поведения; - навыками применения предусмотренных законом мер по пресечению коррупционного поведения

<b>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</b>	
<b>Знает:</b>	– основные направления развития технологических новаций в туристской сфере.
<b>Умеет:</b>	– осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.
<b>Владеет:</b>	– опытом использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере туризма.
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>	
<b>Знает:</b>	– цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
<b>Умеет:</b>	– использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.
<b>Владеет:</b>	– навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
<b>ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</b>	
<b>Знает:</b>	– основные методы исследования туристского рынка и продвижения туристского продукта.
<b>Умеет:</b>	– осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.
<b>Владеет:</b>	– навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
<b>ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b>	
<b>Знает:</b>	– методы поиска и обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;
<b>Умеет:</b>	– учитывать в своей деятельности и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.
<b>Владеет:</b>	– навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
<b>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>	
<b>Знает:</b>	– требования безопасности, предъявляемые к организации обслуживания потребителей.
<b>Умеет:</b>	– обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
<b>Владеет:</b>	– навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
<b>ПК-1 : Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>	
<b>Знает:</b>	– 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.
<b>Умеет:</b>	– осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - использовать формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
<b>Владеет:</b>	– методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
<b>ПК-2: Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами</b>	
<b>Знает:</b>	- Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами
<b>Умеет:</b>	- разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
<b>Владеет:</b>	– 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"> <li>глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин;</li> <li>всесторонне и полностью раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов, специальной литературы;</li> <li>ответ проиллюстрирован примерами, цифровыми данными, схемами, графиками, формулами, подтверждающими и углубляющими его содержание;</li> <li>теоретические положения увязаны с практикой;</li> <li>дан анализ дискуссий по данному вопросу (при необходимости);</li> <li>продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма, имеется собственная аргументированная позиция по данному вопросу;</li> <li>продемонстрировано понимание мировых тенденций в области происходящих в сфере туризма процессов;</li> <li>даны правильные полные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>обучающийся свободно выражает свои мысли, владеет профессиональным языком, умеет вести научную дискуссию. Ответ конкретен, логичен, последователен.</li> </ul>
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> <li>твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений;</li> <li>правильно раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов;</li> <li>ответ проиллюстрирован примерами, формулами, расчетами, схемами, графиками (по необходимости), углубляющими содержание ответа;</li> <li>продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма;</li> <li>допущены некоторые неточности при ответе на дополнительные вопросы;</li> <li>обучающийся умеет выражать свои мысли, владеет профессиональным языком, но не всегда четко, логичен и последователен.</li> </ul>
3 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> <li>обучающийся показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме;</li> <li>получен в основном правильный, но недостаточно полный ответ на поставленный вопрос;</li> <li>обучающийся знает нормативно-правовые акты по заданному вопросу;</li> <li>выявлено недостаточное умение увязать теоретические знания с практикой,</li> </ul>

	<p>слабые знания современных проблем в сфере туризма;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• имеются затруднения в ответе на дополнительные вопросы, несущественные ошибки.</li> </ul>
2 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-го материала,</li> <li>• ответ поверхностный, выявлено незнание ключевых вопросов, слабое знание нормативных документов, незнание современных проблем в сфере туризма;</li> <li>• поверхностный ответ или отсутствие ответа на дополнительные вопросы, существенные ошибки;</li> <li>• попытка списывания.</li> </ul>

### 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	Специфика менеджмента качества гостиничных услуг
6	Комплексная автоматизация гостиничного бизнеса: характеристика существующих программ, их особенности и назначение.
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 кампании по продвижению 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	Организационно-правовые формы управления гостиницами.
17	Международные гостиничные цепи как перспективная форма развития сферы гостеприимства в условиях глобализации.
18	Особенности, преимущества и недостатки франчайзинга в гостиничном бизнесе
19	ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» как основной инструмент государственного регулирования туристской сферы: структура, содержание, существенные поправки.
20	Понятие и характеристика основных элементов туристской индустрии.
21	Основные службы гостиницы: характеристика, функциональное назначение, особенности управления, кадровое и техническое обеспечение.
22	Основные механизмы обеспечения безопасности туристской деятельности.
23	Программы лояльности как способ достижения гостиницами конкурентных преимуществ
24	Информационные и рекламные веб-сайты предприятий туристской индустрии в Интернете: характеристика, функции, тенденции развития.
25	Сущность, специфика и функциональное назначение маркетинга в гостиничном бизнесе.
26	Содержание, задачи и основные направления маркетинговых исследований рынка туристских и гостиничных услуг.

27	Формирование маркетинговой ценовой стратегии гостиничного предприятия.
28	Сущность, специфика и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций туристского предприятия.
29	Понятие и специфика маркетинговой продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
30	Понятие и специфика маркетинговой сбытовой стратегии гостиничного предприятия.
31	Организация и деятельность маркетинговой службы гостиничного предприятия.
32	Менеджмент в гостиничном бизнесе: понятие, функции и задачи управления.
33	Стратегическое и текущее планирование в гостиничном бизнесе.
34	Современные подходы к классификации средств размещения
35	Оценка внешней и внутренней среды организации. Методы оценки стратегического состояния организации (SWOT-анализ, PEST- анализ и др.)
36	Организационно-правовые формы управления гостиницами.
37	Управление персоналом как функция менеджмента и целостная система. Особенности управления персоналом на гостиничном предприятии.
38	Мотивация и стимулирование персонала в индустрии гостеприимства: современные подходы.
39	Сущность инноваций и их классификация. Нововведения как объект инновационного управления.
40	Средства делового общения. Характеристика невербальных средств делового общения.
41	Понятие конфликта, его сущность, структура, основные фазы и этапы. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения.
42	Понятие спора. Факторы, влияющие на характер спора.
43	Национальные особенности делового этикета и их влияние на деловые отношения.
44	Концептуальные отели как одно из перспективных направлений развития гостиничной индустрии: специфика, виды, примеры
45	Нормативно-правовое регулирование функционирования гостиничных предприятий в РФ.

### 3.4.2 Варианты типовых контрольных заданий, выносимых на государственный экзамен

1. Проведите анализ показателей внутреннего 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. Опишите специфику обслуживания и предложите варианты дополнительных услуг отеля для следующих категорий гостей:

- Бизнес-туристы

- Семьи с детьми

- Туристские группы

- Молодожены

- VIP

5. Разработайте модель поведения сотрудников сетевого гостиничного предприятия «Yes, I can!»

Содержание задания:

1. Охарактеризуйте основные требования к персоналу контактной зоны предприятия.

2. Составьте схему влияния:

а. профессиональной этики на процесс обслуживания гостя;

б. корпоративной культуры на качество контактных взаимодействий.

3. Перечислите способы реагирования в конфликтных ситуациях.

4. Разработайте технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

5. Представьте сценарии исправления проблемной ситуации

## 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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				



Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78034.html">http://www.iprbookshop.ru/78034.html</a>
Черевичко, Т. В.	Экономика туризма	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75188.html">http://www.iprbookshop.ru/75188.html</a>
Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102275.html">http://www.iprbookshop.ru/102275.html</a>
Овчаренко, Н. П., Руденко, Л. Л., Барашок, И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75213.html">http://www.iprbookshop.ru/75213.html</a>
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102274.html">http://www.iprbookshop.ru/102274.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Воскресенский, В. Ю.	Международный туризм	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71022.html">http://www.iprbookshop.ru/71022.html</a>
Бабанчикова О. А.	Итоговый государственный экзамен	СПб.: СПбГУПТД	2015	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2747">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2747</a>
Давыдова, Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/33651.html">http://www.iprbookshop.ru/33651.html</a>
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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/74716.html">http://www.iprbookshop.ru/74716.html</a>
Найджел, Морган, Аннет, Причард, Егоров, В. Н., Ерёмин, Б. Л.	Реклама в туризме и отдыхе	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71244.html">http://www.iprbookshop.ru/71244.html</a>

## 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](http://www.rostur.ru)
5. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
6. [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – «Турифо».
7. [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
8. [www.rg.ru](http://www.rg.ru) – электронная версия «Российской газеты».
9. [www.ratanews.ru](http://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