

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

## Программа государственного экзамена

**Б3.01(Г)**

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Учебный план: 2026-2027 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ОО №1-1-117.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки:  
(специализация) Технология и организация гостиничных услуг

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

| Семестр |    | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоёмкость,<br>ЗЕТ |
|---------|----|-------------|----------------|----------------------|
| 8       | УП | 99          | 9              | 3                    |
| Итого   | УП | 99          | 9              | 3                    |

Санкт-Петербург  
2026

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 Ольга  
Анатольевна

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 самообразования; 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;<br>- основные принципы и направления государственной политики в области противодействия экстремистской деятельности и терроризму;<br>- нормативно-правовые документы в сфере противодействия коррупции;<br>- основные проявления коррупционного поведения и возможные варианты его предупреждения;<br>- негативные последствия коррупционного поведения;<br>- основные меры по противодействию коррупции. |
| <b>Умеет:</b> – ориентироваться в современной государственной системе противодействия терроризму и экстремизму;<br>- выявлять признаки коррупционного поведения;<br>- оценивать возможные коррупционные риски;<br>- не допускать коррупционного поведения.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Владеет:</b> – правовыми методами и способами противодействия терроризму и экстремизму;<br>- навыками применения нормативных правовых актов, регламентирующих различные направления противодействия экстремизму и терроризму;<br>- навыками выявления коррупционного поведения;<br>- 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-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                                                                                                                                                                        |
| <b>ПК-1 : Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Знает:</b>                                                                                                                                                                                        | – Законодательство Российской Федерации в сфере предоставления гостиничных услуг;<br>- Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.<br>- Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.<br>- Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса. |
| <b>Умеет:</b>                                                                                                                                                                                        | – осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;<br>- 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                                                                                                                                                                                                                                           |

### 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 четок, 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.                                                                                  |
| 46 | Технология обслуживания клиентов в гостинице.                                                                                                                     |
| 47 | Технология обслуживания клиентов на предприятиях питания.                                                                                                         |
| 48 | Системы бронирования: характеристика существующих программ, их достоинства и недостатки.                                                                          |
| 49 | Понятие сертификации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.                                                               |
| 50 | Специфика менеджмента качества гостиничных услуг.                                                                                                                 |
| 51 | Комплексная автоматизация гостиничного бизнеса: характеристика существующих программ, их особенности и назначение.                                                |
| 52 | Нормативно-правовые акты РФ, обеспечивающие защиту прав потребителя.                                                                                              |
| 53 | Состояние и тенденции развития гостиничной индустрии в России                                                                                                     |
| 54 | Сущность, специфика и функции рекламы и PR в туристской индустрии.                                                                                                |
| 55 | Основные средства маркетинговых коммуникаций в туристской индустрии. Интегрированные маркетинговые коммуникации: определение, преимущества, специфика применения. |
| 56 | Проблемы и основные направления исследований при подготовке рекламных и PR кампаний в гостиничном бизнесе.                                                        |
| 57 | Средства распространения рекламы: характеристика, преимущества и недостатки.                                                                                      |
| 58 | Основные этапы планирования и организации кампании по продвижению предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса.                                               |
| 59 | Фирменный стиль предприятий туристского и гостиничного бизнеса: понятие, цели формирования и основные элементы.                                                   |
| 60 | Концепция уникального торгового предложения и его роль в туристской рекламе.                                                                                      |
| 61 | Организационно-правовые формы управления гостиницами.                                                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62 | Международные гостиничные цепи как перспективная форма развития сферы гостеприимства в условиях глобализации.                                                          |
| 63 | Особенности, преимущества и недостатки франчайзинга в гостиничном бизнесе.                                                                                             |
| 64 | ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» как основной инструмент государственного регулирования туристской сферы: структура, содержание, существенные поправки. |
| 65 | Понятие и характеристика основных элементов туристской индустрии.                                                                                                      |
| 66 | Основные службы гостиницы: характеристика, функциональное назначение, особенности управления, кадровое и техническое обеспечение.                                      |
| 67 | Основные механизмы обеспечения безопасности туристской деятельности.                                                                                                   |
| 68 | Программы лояльности как способ достижения гостиницами конкурентных преимуществ.                                                                                       |
| 69 | Информационные и рекламные веб-сайты предприятий туристской индустрии в Интернете: характеристика, функции, тенденции развития.                                        |
| 70 | Сущность, специфика и функциональное назначение маркетинга в гостиничном бизнесе.                                                                                      |
| 71 | Содержание, задачи и основные направления маркетинговых исследований рынка туристских и гостиничных услуг.                                                             |
| 72 | Формирование маркетинговой ценовой стратегии гостиничного предприятия.                                                                                                 |
| 73 | Сущность, специфика и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций туристского предприятия.                                                                            |
| 74 | Понятие и специфика маркетинговой продуктовой стратегии гостиничного предприятия.                                                                                      |
| 75 | Понятие и специфика маркетинговой сбытовой стратегии гостиничного предприятия.                                                                                         |
| 76 | Организация и деятельность маркетинговой службы гостиничного предприятия.                                                                                              |
| 77 | Менеджмент в гостиничном бизнесе: понятие, функции и задачи управления.                                                                                                |
| 78 | Стратегическое и текущее планирование в гостиничном бизнесе.                                                                                                           |
| 79 | Современные подходы к классификации средств размещения.                                                                                                                |
| 80 | Оценка внешней и внутренней среды организации. Методы оценки стратегического состояния организации (SWOT-анализ, PEST- анализ и др.).                                  |
| 81 | Организационно-правовые формы управления гостиницами.                                                                                                                  |
| 82 | Управление персоналом как функция менеджмента и целостная система. Особенности управления персоналом на гостиничном предприятии.                                       |
| 83 | Мотивация и стимулирование персонала в индустрии гостеприимства: современные подходы.                                                                                  |
| 84 | Сущность инноваций и их классификация. Нововведения как объект инновационного управления.                                                                              |
| 85 | Средства делового общения. Характеристика невербальных средств делового общения.                                                                                       |
| 86 | Понятие конфликта, его сущность, структура, основные фазы и этапы. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения.                         |
| 87 | Понятие спора. Факторы, влияющие на характер спора.                                                                                                                    |
| 88 | Национальные особенности делового этикета и их влияние на деловые отношения.                                                                                           |
| 89 | Концептуальные отели как одно из перспективных направлений развития гостиничной индустрии: специфика, виды, примеры.                                                   |
| 90 | 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

А. 1 взрослый + ребенок от 2-6 лет

Б. 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>                  |                                       |                                       |             |                                                                                               |
| Семенова, Л. В.,<br>Корнеевец, В. С.,<br>Драгилева, И. И. | Маркетинг гостиничного<br>предприятия | Москва: Дашков и К, Ай<br>Пи Эр Медиа | 2023        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/137760.html">https://www.iprbooks.hop.ru/137760.html</a> |

|                                 |                                                                        |                              |      |                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Старков А.Н.,<br>Сторожева Е.В. | Интернет-маркетинг и<br>реклама: учебное пособие.<br>— 2-е изд., стер. | Москва: Флинта               | 2023 | <a href="https://ibooks.ru/read&lt;br/&gt;ing.php?&lt;br/&gt;short=1&amp;productid=3&lt;br/&gt;58777">https://ibooks.ru/read<br/>ing.php?<br/>short=1&amp;productid=3<br/>58777</a> |
| Воронцова А.В.                  | Информационно-<br>коммуникативные<br>технологии в туризме              | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД | 2025 | <a href="http://publish.sutd.ru/&lt;br/&gt;tp_ext_inf_publish.ph&lt;br/&gt;p?id=202551">http://publish.sutd.ru/<br/>tp_ext_inf_publish.ph<br/>p?id=202551</a>                       |
| Орлов, А. И.                    | Методы и инструменты<br>менеджмента                                    | Москва: Ай Пи Ар Медиа       | 2023 | <a href="https://www.iprbooks&lt;br/&gt;hop.ru/131958.html">https://www.iprbooks<br/>hop.ru/131958.html</a>                                                                         |

#### 6.1.2 Дополнительная учебная литература

|                  |                                                             |                                       |      |                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Бабанчикова О.А. | Продвижение туристского<br>продукта                         | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД          | 2023 | <a href="http://publish.sutd.ru/&lt;br/&gt;tp_ext_inf_publish.ph&lt;br/&gt;p?id=2023126">http://publish.sutd.ru/<br/>tp_ext_inf_publish.ph<br/>p?id=2023126</a> |
| Бабанчикова О.А. | Трэвел-политика и<br>менеджмент деловых<br>поездок          | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД          | 2025 | <a href="http://publish.sutd.ru/&lt;br/&gt;tp_ext_inf_publish.ph&lt;br/&gt;p?id=2025122">http://publish.sutd.ru/<br/>tp_ext_inf_publish.ph<br/>p?id=2025122</a> |
| Павлова Ю.Ю.     | Управление туристской<br>деятельностью в регионах<br>России | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД          | 2025 | <a href="http://publish.sutd.ru/&lt;br/&gt;tp_ext_inf_publish.ph&lt;br/&gt;p?id=202509">http://publish.sutd.ru/<br/>tp_ext_inf_publish.ph<br/>p?id=202509</a>   |
| Воронцова А.В.   | Туристское страноведение                                    | Санкт-Петербург:<br>СПбГУПТД          | 2024 | <a href="http://publish.sutd.ru/&lt;br/&gt;tp_ext_inf_publish.ph&lt;br/&gt;p?id=2024207">http://publish.sutd.ru/<br/>tp_ext_inf_publish.ph<br/>p?id=2024207</a> |
| Веселова, Н. Ю.  | Организация туристской<br>деятельности                      | Москва: Дашков и К, Ай<br>Пи Эр Медиа | 2021 | <a href="http://www.iprbooksh&lt;br/&gt;op.ru/102275.html">http://www.iprbooksh<br/>op.ru/102275.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) – «Туринфо».
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                                                                                                                   |