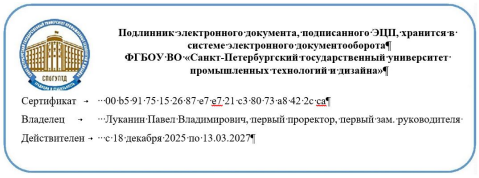
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Программа государственного экзамена

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

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

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

Санкт-Петербург
2026

Программа государственного экзамена составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук,заведующий кафедрой — Лосева Ольга Сергеевна

От выпускающей кафедры: — Лосева О.С.
Заведующий кафедрой

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

1.1 Цель государственного экзамена: Подтверждение готовности выпускника к профессиональной деятельности в сфере гостиничных услуг, демонстрация целостных знаний и практических навыков управления гостиничным предприятием, соответствующих требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

1.2 Задачи государственного экзамена:

1. Проверить умение применять главные законы в сфере гостиничных услуг.
2. Оценить знание правил приёма, размещения и обслуживания гостей.
3. Выявить навыки управления номерным фондом и службами питания.
4. Установить уровень владения стандартами качества и безопасности в гостинице.
5. Подтвердить способность рассчитывать основные показатели работы средства размещения.
6. Оценить умение составлять договоры и работать с претензиями гостей.
7. Проверить готовность руководить работой смены и обучать младший персонал.
8. Убедиться в понимании санитарных норм и правил пожарной безопасности.
9. Определить способность вести учёт и отчётность по установленным формам.
10. Подтвердить общую готовность выпускника к самостоятельной работе на предприятиях гостеприимства.

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ОЦЕНИВАЕМЫЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

ПК-1: Способен управлять процессами оказания услуг в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знает: принципы формирования цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания, приемы текущего и перспективного планирования потребностей департаментов в материальных ресурсах и персонале; бизнес-процессы, регламенты и стандарты в деятельности под-разделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
Умеет: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
Владеет: навыками организации бизнес-процессов, создания регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; организации процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-2: Способен разрабатывать бизнес-процессы, регламенты и стандарты средств размещения и предприятий общественного питания на основе нормативных документов
Знает: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Умеет: осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Владеет: навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-3: Способен проектировать и реализовывать услуги (продукты) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знает: современные технологии оказания услуг в организациях из-бранной профессиональной сферы, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; законодательство Российской Федерации, регулирующее сферу бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия.
Умеет: применять современные техно-логии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; формировать системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия.
Владеет: навыками разработки бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов; навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; методикой создания системы контроля предоставления гостиничных услуг, технологических процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

ПК-4: Способен осуществлять бизнес-планирование по созданию новых и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знает: структуру и типовые разделы бизнес-плана для гостиничных и ресторанных проектов; методы маркетингового анализа рынка гостеприимства; принципы расчета финансовых показателей; нормативно-правовые требования к открытию и ведению деятельности отелей и заведений общественного питания.
Умеет: обосновывать концепцию нового или действующего объекта гостеприимства; разрабатывать производственный, маркетинговый и организационный разделы бизнес-плана; прогнозировать доходы и рас-ходы, оценивать риски проектов в сфере гостеприимства и общественного питания.
Владеет: навыками составления бизнес-плана создания гостиницы / ресторана / кафе / кейтеринговой службы; методами оценки эффективности инвестиционных проектов в индустрии гостеприимства; инструментами планирования операционной деятельности и расширения существующего бизнеса.
ПК-5: Способен обеспечивать активное содействие удовлетворению потребностей гостей и осуществлять сервисную деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Знает: этнокультурные, исторические и религиозные особенности народов России и зарубежных стран, влияющие на сервисные протоколы в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Умеет: оперативно адаптировать сценарии обслуживания и коммуникации с гостем с учетом его культурных, исторических и религиозных традиций.
Владеет: методами проактивного выявления и удовлетворения особых потребностей гостей на основе принципов этнокультурной и религиозной толерантности
ПК-6: Способен обеспечивать качественное обслуживание различных групп гостей, в т.ч. гостей с ОВЗ на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
Знает: нормативно-правовую базу и стандарты доступной среды, классификацию групп гостей с ОВЗ, технологии и этику взаимодействия с ними в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Умеет: идентифицировать особые потребности гостей (включая лиц с ОВЗ), адаптировать регламенты обслуживания и пространство зон приема/питания для обеспечения комфорта и без-опасности.
Владеет: навыками применения алгоритмов бесконфликтного и доброжелательного обслуживания различных категорий гостей, включая использование ассистивных и вспомогательных средств на предприятиях гостеприимства.
ПК-7: Способен применять различные методы исследований для анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства, общественного питания и их подразделений
Знает: основные методы сбора, обработки и анализа данных (статистические, социологические, маркетинговые), применяемые для оценки эффективности предприятий гостеприимства и общественного питания.
Умеет: выбирать адекватный исследовательский метод, анализировать операционные и финансовые показатели работы подразделений гостиницы или ресторана и интерпретировать полученные результаты.
Владеет: навыками проведения прикладных исследований и под-готовки аналитических отчетов для принятия управленческих решений.
ПК-8: Способен принимать участие в разработке и внедрении инноваций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания
Знает: современные тренды, цифро-вые и технологические инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе, методы анализа их эффективности.
Умеет: генерировать и обосновывать предложения по внедрению инновационных решений в операционные и управленческие процессы предприятия.
Владеет: навыками разработки пилотных проектов, оценки рисков и внедрения инноваций в профессиональную деятельность.

3 ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ, ОБЛАСТЬ, КРИТЕРИИ, СИСТЕМА И СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ 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	Введение в профессию
2	Бизнес-планирование в профессиональной деятельности
3	Организация ресторанной деятельности

4	Санаторно-курортная деятельность
5	Технологии и организация экскурсионной деятельности
6	Управление проектами в сфере гостеприимства
7	Маркетинг в профессиональной деятельности
8	Менеджмент в профессиональной деятельности

3.3 Система и критерии оценивания результатов государственного экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
5 (отлично)	студент глубоко и всесторонне усвоил учебный материал образовательной программы (ОП); уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно увязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; делает выводы и обобщения; свободно владеет системой специализированных понятий.
4 (хорошо)	студент твердо усвоил учебный материал образовательной программы, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; не допускает существенных неточностей; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; аргументирует научные положения; делает выводы и обобщения; владеет системой специализированных понятий
3 (удовлетворительно)	студент усвоил только основной учебный материал образовательной программы, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; допускает несущественные ошибки и неточности; испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений; частично владеет системой специализированных понятий
2 (неудовлетворительно)	студент не усвоил значительной части учебного материала образовательной программы; допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; испытывает трудности в практическом применении знаний; не может аргументировать научные положения; не формулирует выводов и обобщений.

3.4 Содержание государственного экзамена

3.4.1 Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

№ п/п	Формулировки вопросов
1	Сущность и классификация предприятий гостиничной сферы.
2	Организационная структура управления гостиничным предприятием.
3	Функции и задачи службы приема и размещения гостей.
4	Технология бронирования номеров и порядок аннуляции заявок.
5	Порядок регистрации и выписки гостей из гостиницы.
6	Виды номеров и классификация номерного фонда.
7	Системы автоматизации управления гостиницей.
8	Структура доходов гостиничного предприятия.
9	Понятие и расчет показателя загрузки номерного фонда.
10	Ценовая политика и методы установления тарифов на номера.
11	Сущность и классификация предприятий питания.
12	Организация производства на предприятиях общественного питания.
13	Технология обслуживания гостей в ресторанах и кафе.
14	Виды меню и требования к их оформлению.

15	Принципы составления винной карты и карты напитков.
16	Организация банкетного обслуживания и выездных мероприятий.
17	Безопасность пищевых продуктов и контроль качества блюд.
18	Санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям питания.
19	Методы управления качеством гостиничных услуг.
20	Стандарты обслуживания и их внедрение в деятельность отеля.
21	Требования к персоналу и культура обслуживания в гостинице.
22	Управление конфликтами и работа с претензиями гостей.
23	Правила поведения персонала при нештатных ситуациях.
24	Маркетинг в гостиничной индустрии.
25	Способы продвижения гостиничных услуг и работа с посредниками.
26	Формирование имиджа и бренда гостиничного предприятия.
27	Программы лояльности и работа с постоянными гостями.
28	Целевые сегменты потребителей гостиничных услуг.
29	Стратегии управления доходами гостиницы.
30	Планирование и бюджетирование деятельности отеля.
31	Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиницы.
32	Управление издержками и затратами предприятия.
33	Кадровый состав гостиницы и система стимулирования труда.
34	Подбор, обучение и аттестация персонала гостиницы.
35	Организация работы службы горничных и контроль уборки номеров.
36	Содержание номерного фонда и требования к комфорту гостей.
37	Обеспечение имущественной безопасности в гостинице.
38	Правила противопожарной безопасности и охраны труда.
39	Правовые основы гостиничной деятельности и договорные отношения.
40	Правила оказания гостиничных услуг согласно действующему законодательству.
41	Ответственность гостиницы за вред, причиненный гостю.
42	Порядок ведения кассовых операций и расчетов с гостями.
43	Инновационные технологии в организации обслуживания.
44	Влияние интернета на деятельность гостиничных предприятий.
45	Организация работы дополнительных служб и сервисов в отеле.
46	Взаимодействие гостиницы с туристическими операторами.
47	Организация переговорного процесса и заключение контрактов.
48	Особенности управления санаторно-курортными организациями.
49	Понятие предпринимательского риска в гостиничном деле.
50	Пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

3.4.2 Варианты типовых контрольных заданий, выносимых на государственный экзамен

Разработайте план открытия гостиницы на пятьдесят номеров в историческом центре города. Укажите этапы работ, необходимые разрешения и примерный срок запуска.

Составьте штатное расписание для гостиницы вместимостью сто номеров с рестораном. Определите численность персонала по каждому подразделению и требования к их квалификации.

Рассчитайте прогнозируемую загрузку гостиницы на предстоящий год, используя данные о сезонности спроса, наличии городских мероприятий и конкурентной среде.

Разработайте стандарт приветствия и размещения гостя для службы приёма. Опишите последовательность действий сотрудника от момента входа гостя до вручения ключа.

Сформируйте пакет дополнительных услуг для делового туриста, включающий организацию переговоров, трансфер и питание. Обоснуйте ценовую политику для данного пакета.

Составьте план мероприятий по обеспечению безопасности проживающих в гостинице. Включите меры противопожарной защиты, санитарные нормы и правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

Разработайте предложения по улучшению качества обслуживания на основе анализа жалоб гостей, касающихся чистоты номеров и работы инженерных систем.

Подготовьте проект договора на оказание гостиничных услуг между гостиницей и корпоративным клиентом. Пропишите условия бронирования, оплаты и ответственности сторон.

Проведите анализ основных показателей работы гостиницы за отчётный период: загрузка, средняя цена номера и доход на один доступный номер. Сделайте выводы о текущей эффективности.

Составьте план рекламного продвижения новой гостиницы для привлечения туристов из соседних регионов, используя городские средства информации и партнёрские программы.

Определите перечень обязательных документов для регистрации иностранного гостя в гостинице, а также порядок взаимодействия с государственными органами при приёме таких гостей.

Разработайте систему мотивации для горничных, позволяющую связать размер выплат с чистотой номеров, скоростью уборки и положительными отзывами проживающих.

Сформируйте план действий сотрудников при возникновении чрезвычайной ситуации, такой как пожар или авария водоснабжения, с распределением обязанностей между сменами.

Сравните два типа управления питанием в гостинице: собственный ресторан и привлечение стороннего поставщика. Укажите преимущества и риски для каждого варианта.

Разработайте программу обучения для новых сотрудников службы бронирования, включающую работу с запросами, обработку заявок и оформление отказов от заселения.

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				

Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилева, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102273.html
Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В.	Маркетинг в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102272.html
Дурович, А. П.	Маркетинг туризма	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/94315.html
Н.Н. Голивцова, А.П. Юдин	Менеджмент и маркетинг: учебное пособие	М-во науки и высшего образования РФ, С.-Петерб. гос. ун-т пром. технологий и дизайна, Высш. шк. технологии и энергетики. - Санкт-Петербург: ВШТЭ СПбГУПТД	2020	http://nizrp.narod.ru/metod/kafmarkilog/1590251611.pdf
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
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	https://www.iprbookshop.ru/78034.html
Кучеренко, И. М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2017	https://www.iprbookshop.ru/72410.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Кучеренко, И. М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprbookshop.ru/72410.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
Шпырня, О. В.	Маркетинг в гостиничном бизнесе	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/77960.html

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Справочная правовая система КонсультантПлюс: http://www.consultant.ru
Справочная правовая система Гарант: http://www.garant.ru
Система Кодекс и Техэксперт: https://kodeks.ru
Электронный фонд правовых и нормативных документов: https://docs.cntd.ru
Федеральная служба государственной статистики (раздел туризма): https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm
Федеральный перечень туристских объектов: http://классификация-туризм.рф
Реестр профессиональных стандартов Министерства труда: https://mintrud.gov.ru
Реестры объектов туристской индустрии: https://fsa.gov.ru
Профессиональная база данных в сфере гостеприимства: https://welcomezone.ru
Российская гостиничная ассоциация: https://rha.ru
Общероссийский союз индустрии гостеприимства: https://ocig.ru
Ассоциация туроператоров России: https://www.atorus.ru
Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: https://www.frontdesk.ru
Деловой портал об индустрии гостеприимства: https://hospitalityguide.ru
Профессиональный портал о туризме: https://www.tourdom.ru
Портал о гостиничном бизнесе: https://prohotel.ru
Электронная библиотека Book.ru: http://www.book.ru
Электронная библиотека Znanium.com: https://znanium.ru

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска