

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 01.09.2025 15:14:49
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee38dc3404983126

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

УТВЕРЖДЕНО

Декан факультета экономики и
управления

К. В. Пугова
«01» 09.2025 г.



ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки

43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль подготовки

Гостиничная деятельность

Квалификация (степень):

Бакалавр

Год начала подготовки

2025

Майкоп

Программа государственного экзамена составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 558 с учетом дополнений и изменений, и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело

Программа утверждена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«26» августа 2025 г.



(подпись)

Кумпилова А.Р.

(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НТС направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.
от 01.09.2025 года, протокол №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

2.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

3. Литература

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 в блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (п.2.7), позволяющие определить практическую и теоретическую подготовленность бакалавров к выполнению профессиональных задач.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания); сфера прикладных исследований.

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

Сферами профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность, являются: деятельность по оказанию услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги, и деятельность организаций общественного питания.

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

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

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- технологический
- сервисный

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

технологическая деятельность:

- разработка бизнес процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов;

- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

сервисная деятельность:

- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;

- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации бакалавров в Майкопском государственном технологическом университете. Он предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки Гостиничное дело.

Проведения и программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело определяются вузом на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете, федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственный экзамен проводится по утвержденной программе государственного экзамена, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

Обучающемуся должно быть предоставлено время для подготовки ответа по билету (не менее 40 минут) и лист для подготовки конспекта ответа. После завершения ответа лист с конспектом, подписанный обучающимся, остается у секретаря государственной экзаменационной комиссии и хранится в течение месяца. Итоги заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена фиксируются в итоговой ведомости с указанием фамилии обучающегося, номера протокола, номера экзаменационного билета и полученной оценки. Итоговая ведомость подписывается председательствующим и секретарем государственной экзаменационной комиссии и передается для хранения в номенклатуре дел деканата факультета.

Экзамен должен определить уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебными программами соответствующих дисциплин, и охватывать минимальное содержание, установленное федеральными государственным образовательным стандартом высшего образования; выявить глубину понимания выпускниками теоретических основ изученных наук, умение связывать общие и частные вопросы, оперировать примерами, владение методологией изученных наук.

Результаты освоения ОП бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные учебным планом направления подготовки.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Комиссия действует в течение календарного года. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Майкопском государственном технологическом университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией на открытых заседаниях, с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, составленным в соответствии с программой государственного экзамена. Экзаменационный билет включает три вопроса, охватывающие базовую и вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Экзаменационной комиссией оценивается ответ на каждый вопрос, при этом учитываются полнота ответа, его соответствие программе, логичность изложения, соблюдение норм литературного языка, характер и количество существенных и несущественных ошибок. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной знаний выпускника. Несущественные ошибки возникают из-за его невнимательности, незнания некоторых специфических деталей вопросов, неумения привести конкретные примеры на заданный вопрос и пр.

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственный экзамен проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограничений возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

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

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении экзамена с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого аттестационного испытания). Продолжительность аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность государственного испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене в устной форме - не более, чем 20 минут;

- продолжительность выступления, обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более, чем 15 минут.

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Ответ на каждый вопрос экзаменационного билета оценивается одним из следующих баллов: «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе;

материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;

существенные ошибки отсутствуют;

допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;

материал изложен логично;

существенные ошибки отсутствуют;

допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);

отсутствует логика в изложении материала;

допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;

допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

обнаружено непонимание данного материала выпускником;

допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;

выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;

выпускник уличен комиссией в использовании неразрешенным вспомогательным материалом.

Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла. Продолжительность государственного экзамена не должна превышать 45 минут на одного студента, т.е. одного академического часа.

Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания Государственной экзаменационной комиссии в день экзамена.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы - отмена рейса, погодные условия, отсутствие билетов, служебная командировка), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. В этом случае обучающийся должен написать заявление на имя декана факультета с просьбой перенести сроки государственной итоговой аттестации с приложением документа, подтверждающего причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания.

Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» и не прошедший государственное аттестационное испытание в установленный для него срок, отчисляется из Майкопского государственного технологического университета, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана с выдачей ему справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Майкопского государственного технологического университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию, но не ранее, чем через год, и не позднее, чем через 5 лет после прохождения предшествующей государственной итоговой аттестации.

По результатам государственных итоговых испытаний обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласия с результатом государственного аттестационного испытания. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии; заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедуры государственного аттестационного испытания; письменные ответы обучающегося при их наличии (при рассмотрении апелляции по проведению государственного экзамена); выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию (при рассмотрении апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

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

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

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

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

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 2 рабочих дней со дня вынесения решения апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующие решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставлении нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное заседание государственного итогового испытания проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Компетенции и индикаторы их достижения		
Наименование категорий (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи
		УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
		УК-1.4.

		Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством
		УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм
		УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.
		УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).
		УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене

		информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
		УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК – 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
		УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

		УК-5.3. Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
		УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
		УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.
		УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.
		УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности в

	профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	бытовой, производственной и природной средах. УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций различного происхождения УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике УК-9.2. Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски УК-9.3. Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией. УК-10.2. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции. УК-10.3. Использует в профессиональной сфере навыки оценки угроз проявления экстремизма, терроризма и коррупции
Общепрофессиональные компетенции		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в

	обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
		ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
		ОПК-5.2.

	профессиональной деятельности	Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
		ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиям
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Использует технические средства и информационные технологии для поиска информации при решении профессиональных задач
		ОПК-8.2. Понимает и реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции установленные ВУЗом		
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
ПКУВ-1. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфер		ПКУВ-1.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;
		ПКУВ-1.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих

	требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;
	ПКУВ-1.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ПКУВ-2. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПКУВ-2.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства;
	ПКУВ-2.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений;
	ПКУВ-2.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимств;
	ПК-2.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует основные показатели деятельности предприятия.
ПКУВ-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПКУВ-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
	ПКУВ-3.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПКУВ-3.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
	ПКУВ-3.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

Тип задач профессиональной деятельности: сервисный	
ПКУВ-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПКУВ-4.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;
	ПКУВ-4.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;
	ПКУВ-4.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
ПКУВ-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ПКУВ-5.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения
	ПКУВ-5.2. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения

2.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы все компетенции.

1. История становления и развития гостиничного дела. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии. Развитие индустрии гостеприимства в России. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

2. Организация маркетинговых исследований на предприятиях сферы гостеприимства. Понятие, цели, задачи маркетинговых исследований. Виды маркетинговых исследований. Методологическая основа маркетинговых исследований. Этапы проведения маркетинговых исследований. Методы сбора первичных данных.

3. Общие положения проектирования предприятий гостиничной индустрии. Принципы и организация проектирования гостиничных предприятий. Планировочные решения отдельных служб гостиничного предприятия. Проектирование рекреационной зоны и номерного фонда гостиниц и других средств размещения. Проектирование вспомогательных помещений и зоны отдыха.

4. Классификация гостиниц и других средств размещения. Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по

российскому законодательству. Специализированные средства размещения. Альтернативные средства размещения.

5. Виды, источники и методы сбора маркетинговой информации. Виды маркетинговой информации (первичная, вторичная информация). Источники вторичной информации (внутренние, внешние). Источники и методы сбора первичных данных.

6. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту, управление через договор франчайзинга, аренда. Преимущества и недостатки современных форм управления гостиничным предприятием. Роль информационных технологий в управлении гостиничным предприятием.

7. Специализированные средства размещения. Стандартная классификация средств размещения (категории, разряды, группы). Понятие коллективных средств размещения. Понятие и виды специализированных средств размещения (санаторий, пансионат, конгресс-отель и др.).

8. Кабинетные исследования как метод сбора информации. Понятие маркетингового исследования. Методы проведения маркетинговых исследований (кабинетные, полевые). Цель и методы проведения кабинетных исследований (контент-анализ, регрессионный и корреляционный анализ).

9. Оборотные средства гостиничного предприятия. Группы оборотных средств гостиничного предприятия: денежные средства; дебиторская задолженность; товарно-материальные ценности гостиничного предприятия краткосрочного назначения; краткосрочные финансовые вложения гостиничного предприятия. Источники образования оборотных средств гостиничного предприятия.

10. Альтернативные средства размещения. Стандартная классификация средств размещения (категории, разряды, группы). Понятие и особенности альтернативных средств размещения. Индивидуальные средства размещения туристов.

11. Место рекламы в комплексе маркетинговых коммуникаций. Понятие и структура комплекса маркетинговых коммуникаций. Понятие «реклама». Модель рекламной коммуникации. Функции рекламы. Характеристика современного рекламного процесса.

12. Понятие себестоимости гостиничного продукта. Понятие и сущность себестоимости, ее экономическое значение. Методика определения себестоимости гостиничного продукта. Планирование затрат гостиничного предприятия.

13. Структура типового гостиничного предприятия. Организационная структура гостиницы. Типы организационных структур отелей: линейная, функциональная, линейно-функциональная. Основные службы гостиничного предприятия.

14. Средства распространения рекламы и их сравнительная характеристика. Средства распространения рекламы и их особенности. Выбор средств распространения рекламы. Техника распространения рекламных материалов.

15. Ценообразование в гостиничной сфере. Цена и ценообразование в гостиничном бизнесе. Методы ценообразования Динамическое ценообразование в гостинице. Ценовая политика гостиничного предприятия. Стратегии ценообразования в гостинице.

16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные положения. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Заключение и изменение договора. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Односторонний отказ от исполнения договора. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя).

17. Технологии формирования имиджа гостиничного предприятия. Понятие и сущность имиджа. Функции имиджа. Технологии конструирования имиджа. Имидж и деловая переписка. Роль средств массовой коммуникации в повышении имиджа предприятия индустрии гостеприимства.

18. Трудовые ресурсы предприятия гостиничной сферы. Понятие трудовых ресурсов гостиничного предприятия. По выполняемым функциям (руководители, специалисты, служащие, рабочие, младший обслуживающий персонал). Штатное расписание. Списочный состав сотрудников. Оценка эффективности использования трудовых ресурсов гостиничного предприятия.

19. Особенности функционирования службы управления номерным фондом (Room division). Цели и состав службы управления номерным фондом. Функции службы управления номерным фондом. Структура службы управления номерным фондом (служба бронирования, служба приема и размещения, хозяйственная служба).

20. Планирование и организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Понятие рекламной кампании. Цели и задачи рекламной кампании. Этапы планирования рекламной кампании. Бюджет рекламной кампании. Оценка эффективности рекламной кампании.

21. Анализ деловой активности гостиничного предприятия. Понятие деловой активности гостиничного предприятия. Система показателей деловой активности (абсолютные и относительные показатели). Коэффициент инвестиционной активности.

22. Особенности функционирования службы бронирования (Reservation Department) в гостиницах и иных средствах размещения. Цели и задачи службы бронирования в гостиницах и иных средствах размещения. Сотрудники службы бронирования. Функции службы бронирования (прием заявок на поселение и их обработка, составление необходимой документации).

23. Public Relations в индустрии гостеприимства. Комплекс маркетинговых коммуникаций (реклама, PR, личные продажи, стимулирование сбыта). Понятие Public Relations. Функции и принципы Public Relations в индустрии гостеприимства. Средства коммуникации в PR. Оценка эффективности PR-кампаний.

24. Риски в деятельности гостиничного предприятия. Понятие «риск». Виды рисков в гостиничном бизнесе: по характеру опасности (техногенные, природные и смешанные); в зависимости от вида деятельности (предпринимательские, инвестиционные, профессиональные, производственные); в зависимости от объекта подверженного риску (риски связанные с жизнью и здоровьем, риски имуществу).

25. Функции и особенности работы службы приема и размещения (Reception и Front Office). Функции службы приема и размещения. Персонал службы приема и размещения. График работы службы приема и размещения.

26. Анимационные технологии в гостиничном сервисе. Понятие гостиничной анимации. Цель гостиничной анимации. Функции гостиничной анимации (спортивно-оздоровительная и познавательная). Материальная база отелей, используемая для разработки и проведения анимационных программ. Кадровые ресурсы гостиничной анимации. Технологический процесс создания анимационных программ.

27. Основные показатели гостиничной деятельности. Загрузка номерного фонда. Средняя цена гостиничного номера. Среднее число гостей на один проданный номер. Коэффициент двойной загрузки. Занятость койко-мест.

28. Особенности работы хозяйственной службы / службы эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) в гостиницах и иных средствах размещения. Структура и функции хозяйственной службы. Состав и подчиненность сотрудников хозяйственной службы. Обязанности сотрудников хозяйственной службы гостиничного предприятия.

29. Создание и продвижение гостиничного продукта. Понятие гостиничного продукта. Роль продвижения гостиничного продукта. Методы продвижения гостиничных услуг. Функции продвижения гостиничных услуг. Управление продвижением гостиничных услуг.

30. Оплата труда в сфере гостиничного хозяйства. Фонд заработной платы гостиничного предприятия: оплата по установленному должностному окладу (тарифной

ставке) и действующим надбавкам к этому окладу; доплата за сверхурочные часы и за работу в праздничные дни; премии по действующей премиальной системе.

31. Служба организации питания (Food and beverage department) в гостиницах и иных средствах размещения. Типы предприятий общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения. Системы питания в гостиницах и иных средствах размещения. Состав и сотрудники службы организации питания.

32. Понятие и содержание проектной деятельности в сфере гостеприимства. Сущность проектной деятельности. Типы проектов. Экономическое обоснование проекта в сфере гостеприимства. Основные этапы разработки проекта в сфере гостеприимства.

33. Организация бытового обслуживания в индустрии гостеприимства. Перечень бытовых услуг, оказываемых гостиничными предприятиями. Персонал гостиничного предприятия, оказывающий бытовые услуги. Требования к службам, оказывающим бытовые услуги в индустрии гостеприимства.

34. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя. Технологический цикл обслуживания гостя (до прибытия – бронирование; заезд - регистрация гостя и размещение; проживание в гостинице и обслуживание во время проживания; выезд). Категории гостей («гость с улицы», ожидаемый гость).

35. Интерьер гостиничных предприятий. Особенности и основные принципы оформления гостиничного интерьера. Особенности интерьерных решений. Тенденции и особенности оформления интерьеров гостиниц (номеров и общественных деятельности в индустрии гостеприимства. Управление реализацией инвестиционного проекта в индустрии гостеприимства. Формирование собственных и заемных инвестиционных ресурсов предприятия индустрии гостеприимства.

36. Особенности инвестиционной деятельности в гостеприимстве. Понятие инвестиций и инвестиционной деятельности в индустрии гостеприимства. Управление реализацией инвестиционного проекта в индустрии гостеприимства. Формирование собственных и заемных инвестиционных ресурсов предприятия индустрии гостеприимства.

37. Технологии содержания номерного фонда. Виды уборки номерного фонда (уборка после выезда гостя; ежедневная текущая уборка; генеральная уборка; уборка забронированных номеров; промежуточная или экспресс-уборка). Категории уборочных работ. Принципы выполнения уборочных работ. Персонал, занятый в выполнении уборочных работ.

38. Государственное регулирование гостиничной деятельности. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг. Конституция РФ. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Национальный стандарт РФ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ФЗ «О техническом регулировании».

39. Формирование капитала гостиничного предприятия. Понятие и структура основного капитала гостиничного предприятия. Классификация основных средств (фондов). Типичный состав основных производственных фондов для гостиницы. Активные и пассивные производственные фонды.

40. Технологии предоставления дополнительных гостиничных услуг. Внутренние и внешние дополнительные услуги. Продвижение дополнительной услуги. Информирование туристов о дополнительных услугах в гостиницах, оформление заказа на дополнительные услуги (включая расчет), предоставление дополнительных услуг.

41. Коммерческая служба гостиничного предприятия (служба маркетинга и продаж). Основные задачи. Оперативное и стратегическое планирование. Анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности. Подходы к организации маркетинговой службы.

42. Разработка стратегии развития гостиничного предприятия. Этапы разработки стратегии развития гостиничного предприятия, включая анализ состояния, исследование рынка, определение целевой аудитории, разработку уникального предложения, выбор стратегии, планирование маркетинговых активностей и контроль эффективности.

43. Технологии организации питания в гостиничной индустрии. Особенности и структура службы питания в гостиницах. Питание, включенное в стоимость номера. Питание за отдельную плату. Технология буфетного и барного обслуживания.

44. Стандартизация гостиничной деятельности как способ регулирования гостиничной сферы. Цели стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Требования к гостиницам любой категории по стандарту.

45. Экскурсионный сервис предприятий индустрии гостеприимства. Понятие экскурсии и экскурсионного сервиса. Место экскурсионного сервиса в индустрии гостеприимства. Сущность экскурсий. Функции экскурсий. Выделение видов экскурсий по различным критериям.

46. Технологии работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях. Типология конфликтных гостей. Категории жалоб и работа с жалобами в гостиничном бизнесе. Правила рассмотрения жалоб. Конфликтные ситуации в отеле и варианты их решения.

47. Механизм и инструментарий управления гостиничным предприятием. Гостиница как объект управления. Цели и задачи управления гостиничным предприятием. Системы управления гостиничным предприятием. Уровни управления гостиничным предприятием. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

48. Планирование объема продаж гостиничного продукта. Особенности продаж гостиничного продукта. Каналы продаж гостиничного продукта. Стратегии продаж (ценообразование, маркетинговые активности, улучшение качества обслуживания, сотрудничество с туристическими агентствами и онлайн-платформами). Техники продаж гостиничного продукта.

49. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах и иных средствах размещения. Инструктаж по технике безопасности в гостиницах. Пожарная безопасность. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

50. Менеджмент гостиничного предприятия. Цель и задачи менеджмента гостиничного предприятия. Функции менеджмента гостиниц: планирование, организация, координация и регулирование, мотивация и контроль.

51. Банкротство и санация гостиничного предприятия. Основание для банкротства предприятия (расчет коэффициента текущей ликвидности, обеспеченность собственными оборотными средствами). Принципы проведения санации.

52. Гостиничный продукт и его особенности. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Жизненный цикл гостиничной услуги. Структура гостиничного продукта: основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги, система предоставления услуг. Продуктовая стратегия гостиничного предприятия.

53. Информационные технологии в системах управления гостиничным предприятием (комплексом). Основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции. Целесообразность внедрения автоматизированных систем управления в гостиничных комплексах. Анализ наиболее распространенных систем управления гостиничными комплексами.

54. Технологии проведения протокольных мероприятий в гостиничных предприятиях. Особенности проведения протокольных мероприятий. Требования протокола, предъявляемые к подготовке и проведению официальных приемов (ресторан, службы гостиницы). Протокольные требования к обслуживающему персоналу на официальных приемах. Протокольные требования, предъявляемые к гостинице.

55. Жизненный цикл гостиничного продукта (время существования продукта на рынке). Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта как этап исследований и разработок гостиничного продукта, этап внедрения гостиничного продукта, этап роста гостиничного продукта, этап зрелости гостиничного продукта, этап спада гостиничного продукта.

56. Управление качеством предоставления гостиничных услуг. Качество как социально-экономическая категория. Качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.

57. Издержки гостиничного предприятия. Постоянные и переменные издержки. Прямые и косвенные затраты. Затраты, включаемые в себестоимость услуг; затраты, которые погашаются за счет прибыли.

58. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия, содержание и цели. Подходы гостиничных предприятий к организации маркетинговой деятельности. Продуктовая стратегия гостиничного предприятия. Ценообразование на услуги гостиничного предприятия. Сбытовая политика гостиничного предприятия. Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе.

59. Управленческий труд как вид общественного труда. Понятие «управленческий труд». Организация управленческой деятельности. Этапы процесса управления. Специфические особенности управленческого труда. Основные направления совершенствования организации управленческого труда.

60. Оборотные средства гостиничного предприятия. Денежные средства. Дебиторская задолженность. Товарно-материальные ценности гостиничного предприятия краткосрочного назначения. Краткосрочные финансовые вложения гостиничного предприятия. Источники образования оборотных средств гостиничного предприятия.

61. Сегментация рынка гостиничных услуг. Определение сегментации рынка гостиничных услуг. Признаки сегментации рынка гостиничных услуг. Критерии сегментации. Культурно-географические, социально-экономические, поведенческие, демографические группы признаков сегментации.

62. Система общих требований к организации и функционированию средств размещения. Общие требования к зданиям, инженерно-техническому оборудованию и оснащению помещений общего и индивидуального пользования средств размещения. Общие требования к услугам средств размещения. Требования к прилегающей территории специализированных средств размещения. Требования безопасности и охраны окружающей среды средств размещения. Требования к информационному обеспечению постояльцев средств размещения.

63. Инфраструктура гостиничного предприятия и его ресурсное обеспечение. Элементы гостиничной инфраструктуры. Офисы, кафе, рестораны, фитнес-центры, бассейны, конференц-залы и др. Основные принципы, учитываемые при сооружении зданий гостиницы. Стандарты в отношении инфраструктуры.

64. Маркетинговая среда гостиничного предприятия. Сущность и признаки маркетинговой среды. Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия. SWOT-анализ гостиничного предприятия.

65. Материальная база гостиничного предприятия. Сеть сооружений (зданий); их техническое оснащение (оборудование, инструменты); транспортные средства; другие основные фонды. Виды основных фондов гостиничного предприятия.

66. Анализ финансового состояния предприятия сферы гостеприимства. Цели проведения финансового анализа. Виды анализа (горизонтальный (временной) анализ; вертикальный (структурный) анализ; сравнительный анализ; анализ финансовых коэффициентов; факторный анализ). Основные принципы анализа финансового состояния гостиничного предприятия.

67. Конкуренция на рынке гостиничных услуг, ее сущность и виды. Определение конкуренции, Факторы, влияющие на конкуренцию. Добросовестная конкуренция, недобросовестная конкуренция. Методы конкурентной борьбы на рынке гостиничных услуг.

68. Организация транспортного обслуживания в гостиничном сервисе. Транспортные услуги. Основные виды транспортного обслуживания в гостиницах; особенности формирования услуг для транспортного обслуживания. Заказ такси. Бронирование (прокат) автомобиля. Особенности организации трансфера гостиничными предприятиями.

69. Планирование и прогнозирование деятельности гостиничного предприятия. Методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности. Краткосрочное, среднесрочное, долгосрочное прогнозирование. Формы и особенности директивного, индикативного и стратегического планирования.

70. Спрос и предложение на рынке гостиничных услуг. Определение рынка гостиничных услуг. Трактовка понятий «спрос» и «предложение». Факторы, влияющие на спрос и предложение гостиничных услуг. Понятие конъюнктуры рынка.

71. Правовое регулирование отношений в сфере гостеприимства. Правовые основы создания и функционирования гостиничных предприятий и иных средств размещения. Основные правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

72. Содержание и виды управленческих решений в гостеприимстве. Процедура принятия решения: анализ ситуации, определение проблемы, выявление и формулировка проблемы, установление критериев выбора. Методы принятия решений: неформальные, коллективные, количественные. Типы управленческих решений.

73. Сущность и классификация маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. Главная цель и задачи маркетинговых исследований. Маркетинговые исследования в зависимости от цели проведения, от поставленной задачи, от постановки проблемы, от метода сбора данных, от способа получения информации, от вида собираемой информации.

74. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения. Инженерная система. Состав инженерной инфраструктуры гостиницы. Организация функционирования систем отопления, горячего и холодного водоснабжения, канализации, вентиляции, кондиционирования, электроснабжения, электрооборудования, связи и сигнализации, радиовещания, системы телеприема, а также лифтового и грузоподъемного оборудования.

75. Управление персоналом гостиничного предприятия. Сущность управления персоналом гостиничного предприятия. Специфика кадровой политики в области гостеприимства. Стратегии гостиничных предприятий в области набора, обучения, адаптации, построения деловой карьеры, мотивации и высвобождения персонала.

3. Литература

а) Основная литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] - Режим доступа - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] - Режим доступа - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

3. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.03.2021 N 48-ФЗ (последняя редакция) //Собрание законодательства Российской Федерации. - 2021.

4. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» [Электронный ресурс] - Режим доступа - <https://base.garant.ru/74687276/>

5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс] - Режим доступа - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/

6. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] - Режим доступа -<https://base.garant.ru/74957806/>

7. Богомолова, Е.С. Индустрия гостеприимства / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. – Майкоп: Изд-во МГТУ, 2009. – 248с.

8. Бороненкова, С. А. Комплексный экономический анализ в управлении предприятием: учебное пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник, А.В. Чепулянис. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2023. -494 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1763708>

9. Бухалков, М. И. Планирование на предприятии: учебник / М. И. Бухалков. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 411 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1237097>

10. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2023. - 400 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru /catalog/ product/ 2099068>

11. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 236 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/ catalog/product/1855502>

12. Кобелева, И. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности коммерческих организаций: учебное пособие / И.В. Кобелева, Н.С. Ивашина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 292 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/ product/2130083>.

13. Ключевская, И. С. Рекламная и PR-деятельность гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 359 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1852505>

14. Лукасевич, И. Я. Инвестиции: учебник / И.Я. Лукасевич. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2022. - 413 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2057642>

15. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2021. - 320 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru /catalog/product/1149642>

16. Рекламная деятельность: учебник / под ред. В.Д. Секерина. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 282 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844283>

17. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента: учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2022. - 352 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2081757>

18. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В. А. Беякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

19. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / В.М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 284 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/966300>

б) Дополнительная литература

1. Басовский, Л. Е. Маркетинг: учебное пособие / Л.Е. Басовский, Е.Н. Басовская. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 233 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913238>

2. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие / Т. А. Джум, Г.М. Зайко. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2022. - 528 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2079694>

3. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 368 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182>

4. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933888>

5. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: учебное пособие / А.П. Дурович. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 316 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838405>

6. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 300 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>

7. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения: монография / И.С. Ключевская. - 2-е изд., доп. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 187 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118068>

8. Каменева, Н. Г. Маркетинговые исследования: учебное пособие / Н.Г. Каменева, В.А. Поляков. - 2-е изд., доп. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 368 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1058467>

9. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебное пособие / под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Нагапетьянца. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2023. - 282 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2079503>

10. Управление проектами: учебник / под ред. Н. М. Филимоновой, Н. В. Моргуновой, Н. В. Родионовой. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 349 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1914139>