


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Сочинский государственный университет»  
в г. Анапе Краснодарского края

**УТВЕРЖДАЮ**  
Зам. директора по УРиКО  
  
В.В. Екимова  
(подпись)

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»**

**Квалификация (степень) \_\_\_\_\_ Бакалавр \_\_\_\_\_**

**Форма обучения *очная, заочная***

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Разработчик программы:



Белоцерковская Н.В., канд. пед. наук, доцент


Представитель работодателя (внешний эксперт)



Делиболтоян Э.Б., канд. экон. наук, зам. директора ГК «Альбатрос»



Руководитель ОПОП



Белоцерковская Н.В., канд. пед. наук, доцент

## ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма  
Протокол № 1 от « 31 » 08 2020 г.

Заведующий кафедрой



/Стародуб К.А. /

/подпись/

/Ф.И.О./

Программа одобрена на заседании учебно-методического совета УГСН 43.00.00  
Сервис и Туризм

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель УГСН



/Екимова В.В./

/подпись/

/Ф.И.О./

## Лист регистрации изменений программы государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат) переутверждена на 2021-2022 учебный год.

В программу государственной итоговой аттестации были внесены следующие изменения:

**В разделах: 1, п. 1.3; 2, п. 2.1; разделе 3, п. 3.1** произведена замена **УК-8** новым содержанием: вместо «УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций» заменена строкой «УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и 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».

Кроме того, указанные пункты были дополнены следующими новыми компетенциями:

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 и формы участия государства в экономике УК-9.2. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски УК-9.3 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Демонстрирует знания при определении сущности коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями УК-10.2. Анализирует, интерпретирует и правильно применяет правовые нормы при противодействии коррупционному поведению УК-10.3 Владеет навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами
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 Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий ОПК-8.2 Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности ОПК-8.3 Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности

Основание: Приказ Минобрнауки РФ № 1456 от 26.11.2020 О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования.

Протокол № 1 заседания кафедры Социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2021г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Программа государственной итоговой аттестации переутверждена на 2021/2022 учебный год.

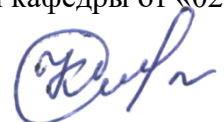
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5 Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации:**

В Перечне лицензионного программного обеспечения продукт Kaspersky Endpoint Security заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

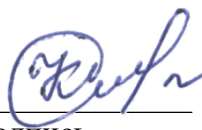
  
\_\_\_\_\_

подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Программа государственной итоговой аттестации подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» переутверждена на 2022-2023 учебный год без изменений, протокол № 1 заседания кафедры Социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2022 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

подпись

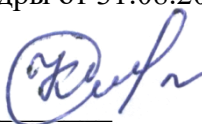
Стародуб К.А.  
ФИО

Программа государственной итоговой аттестации подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4 Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации.** Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

Программа государственной итоговой аттестации подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» переутверждена на 2024-2025 учебный год без изменений, протокол № 1 заседания кафедры Социально-культурного сервиса и туризма от «30» августа 2024 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

подпись

Стародуб К.А.

ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний.....	3
1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний.....	3
1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний.....	3
1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших ОПОП ВО 3++.....	3
1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника.....	3
1.2.2 Типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускника.....	4
1.2.3 Объекты (области знаний) профессиональной деятельности выпускника.....	4
1.3 Требования к результатам освоения ОПОП ВО 3++.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА.....	11
2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена.....	11
2.2 Программа государственного экзамена.....	12
2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ.....	14
2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена.....	15
2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене.....	16
3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР.....	16
3.1 Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР.....	16
3.2 Вид выпускной квалификационной работы.....	18
3.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию...	18
3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ.....	21
3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы .....	21
...	
3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы.....	23
3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.....	37
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	27
4.1 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА.....	27
4.2 Информационные технологии, используемые при проведении государственной итоговой аттестации .....	31
5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	32
Приложение 1 Программа государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность».....	34

# 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 3++ (ФГОС ВО 3++) и основной профессиональной образовательной программы высшего образования 3++ (ОПОП ВО 3++), разработанной в филиале ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края.

## 1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний

### 1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация согласно учебному плану и ОПОП ВО 3++ включает:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;
- выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

### 1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний

Сроки проведения государственных аттестационных испытаний определяются основной образовательной программой в пределах норм, установленных соответствующим ФГОС ВО, фиксируются в учебных планах направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостиничная деятельность в разделе «График учебного процесса».

## 1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата

### 1.2.1 Области (сферы) профессиональной деятельности выпускника

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.), а также сфера прикладных исследований.

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

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

### 1.2.2 Типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускника

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:  
технологический,  
сервисный.

Задачи профессиональной деятельности выпускника:

- 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;

- 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.

### 1.2.3 Объекты (области знаний) профессиональной деятельности выпускника

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.

## 1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

**УК**– универсальные компетенции;

**ОПК**– общепрофессиональные компетенции;

**ПК**– профессиональные компетенции;

**ПКО** – профессиональные компетенции обязательные;

**ПКР** – профессиональные компетенции рекомендуемые;

**ПКУВ** – профессиональные компетенции, установленные вузом

В результате освоения ОПОП ВО 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:



<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		
<b>Категория компетенции</b>	<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
<b>Универсальные компетенции</b>		
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач
		УК-1.2. Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
		УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений
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. Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты
		УК-2.2. Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ
		УК-2.3. Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях

		<p>УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии</p> <p>УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p>
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	<p>УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p> <p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем

	историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися - представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации</p>
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. Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования
		УК-6.2. Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития
		УК-6.3. Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок
Безопасность жизнедеятельности	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.
		УК-7.3. Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной	УК-8.1. Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании

	<p>деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>УК-8.2. Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека</p> <p>УК-8.3. Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>
<p>Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность</p>	<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике</p>
		<p>УК-9.2 Использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>
		<p>УК-9.3 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>
<p>Гражданская позиция</p>	<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.1 Демонстрирует знания при определении сущности коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями</p>
		<p>УК-10.2 Анализирует, интерпретирует и правильно применяет правовые нормы при противодействии коррупционному поведению</p>
		<p>УК-10.3 Владеет навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами</p>
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		
<b>Категория компетенции</b>	<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
<p>Технологии</p>	<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере</p>	<p>ОПК -1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания</p>

	гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3. Использует специализированные программные продукты в сфере 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 (ИСО 9000, ХЛССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследования 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 профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
		ОПК-5.2. 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	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для

	Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	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 выполнении 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 Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий
		ОПК-8.2 Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3 Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
<b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b>		
<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		
<b>Категория компетенции</b>	<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Сервис	ПКУВ-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	ПКУВ-1.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности
		ПКУВ-1.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности
		ПКУВ-1.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам

		сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности
Сервис	ПКУВ-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений
		ПКУВ-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса
		ПКУВ-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Экономика	ПКУВ-3. Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	ПКУВ-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения и предприятий общественного питания, их структурных подразделений
		ПКУВ-3.2. Участвует в разработке планов управления ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания
		ПКУВ-3.3. Организует оценку эффективности использования ресурсов средств размещения и предприятий общественного питания
Технологии	ПКУВ-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	ПКУВ-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства
		ПКУВ-4.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства
		ПКУВ-4.3. Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства
Экономика	ПКУВ-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	ПКУВ-5.1. Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
		ПКУВ-5.2. Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
		ПКУВ-5.3. Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

## 2 СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

### 2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена

В процессе проведения государственного экзамена проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПКУВ-1; ПКУВ-2; ПКУВ-3; ПКУВ-4; ПКУВ-5

Таблица – Содержание компетенций и дисциплины, выносимые на государственный экзамен

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
<b>Универсальные компетенции</b>		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Организация гостиничного дела Технологии гостиничной деятельности Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе
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	Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основы социального государства Психология
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Речевая коммуникация и деловое общение
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Природные и культурно-исторические ресурсы региона
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение	Основы социального государства



	всей жизни	
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и 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	Безопасность жизнедеятельности
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Экономика гостиничного предприятия
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Правоведение
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Гостиничный менеджмент Управление персоналом гостиниц и ресторанов
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса
ОПК-4	Способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Маркетинг гостиничного предприятия Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	Экономика гостиничного предприятия

	профессиональной деятельности	
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности	Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства
<b>Профессиональные компетенции, установленные вузом</b>		
ПКУВ-1	Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	Материально-техническая база гостиничных предприятий Организация гостиничного дела
ПКУВ-2	Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Организация гостиничного дела Технологии гостиничной деятельности Реклама и PR в индустрии гостеприимства
ПКУВ-3	Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	Управление инновациями в гостиничном бизнесе
ПКУВ-4	Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма Реклама и PR в индустрии гостеприимства
ПКУВ-5	Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Управление ресурсами в гостиничной деятельности

## **2.2 Программа государственного экзамена**

Программа государственного экзамена приведена в приложении 1 к настоящей программе.

Целью государственного экзамена является проверка сформированности у обучающегося совокупности компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой. Для этого в каждый билет включены:

- три контрольных вопроса, каждый из которых оценивает сформированность у студента от 1 –й до 3-х компетенций, включая универсальные, общепрофессиональные и профессиональные. Вопросы берутся из рабочих программ дисциплин, выносимых на государственный экзамен. Из каждой дисциплины берется, как правило, от 3 до 9 вопросов (в зависимости от объема дисциплины).

Группировка вопросов и заданий в билеты приводится в фонде оценочных средств государственной итоговой аттестации (ФОС ГИА).

Не позднее, чем за 6 месяцев до итоговой аттестации кафедрой социально-культурного сервиса и туризма проводится ознакомление обучающихся со сроками и программой государственного экзамена.

Формы ознакомления – электронная, в форме размещения программы на официальном сайте филиала, письменная - в виде объявления на доске объявлений кафедры.

## **2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ**

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия (ГЭК), которая состоит из председателя и членов комиссии. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается Министерством науки и высшего образования Российской Федерации по представлению Филиала ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края. В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии, не менее 4 –х членов указанной комиссии из числа профессорско-преподавательского состава кафедры социально-культурного сервиса и ведущих специалистов – представителей работодателей и их объединений.

Сдача государственного экзамена проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее 2/3 её состава.

Государственный экзамен проводится по дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют ключевое значение для профессиональной деятельности выпускников.

На основе содержания программы государственного экзамена не позднее, чем за 6 месяцев до итоговой аттестации, кафедрой социально-культурного сервиса и туризма составляются экзаменационные билеты для государственного экзамена, которые представляют собой перечень комплексных заданий (вопросов) для проверки готовности выпускников к решению задач профессиональной деятельности. Каждый билет состоит из двух теоретических вопросов, которые могут опираться на раздел какой-либо учебной дисциплины или на совокупность разделов различных дисциплин, вынесенных на экзамен и практического задания, решение которого раскрывает одну из заданных компетенций образовательного процесса.

Варианты экзаменационных заданий (билетов) составляются членами ГЭК, хранятся в запечатанном виде и выдаются студентам непосредственно на экзамене.

Перед государственным междисциплинарным экзаменом предполагается проведение цикла консультаций в ходе которых обучающимся разъясняют принципы и порядок проведения экзамена, критерии ответов на вопросы, порядок просмотра работ после их оценки (по заявлению обучающегося), порядок апелляции и пересдачи, а также

дают ответы по существу на все вопросы, возникшие при подготовке к экзамену и выделение времени на подготовку к междисциплинарному экзамену.

В период подготовки к государственному экзамену в обязательном порядке проводятся обзорные лекции (лекции к ГЭК). Сроки проведения обзорных лекций отражаются в расписании. Расписание обзорных лекций составляется учебным отделом и утверждается заместителем директора филиала по учебной и воспитательной работе.

Допуск каждого обучающегося к государственному экзамену осуществляется приказом ректора ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет».

Не позднее, чем за 30 календарных дней до проведения государственного экзамена, распорядительным актом университета утверждается расписание государственных аттестационных испытаний, в котором указываются даты, время и место проведения государственного экзамена и обзорных лекций. Расписание доводится до сведения обучающихся, председателя, членов и секретаря государственной экзаменационной комиссии и апелляционной комиссии.

В процессе выполнения экзаменационных заданий экзаменуемый может пользоваться программой государственного экзамена, а также литературой, список которой оговорен утвержденной Программой государственной итоговой аттестации.

Государственный экзамен проводится в устной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет, составленный в соответствии с утвержденной программой экзамена.

При подготовке к ответу в устной форме обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом филиала. Данные листы ответов по окончании ответа сдаются секретарю.

На подготовку к ответу первому обучающемуся предоставляется не менее 40 минут, остальные отвечают в порядке очередности. В процессе ответа и после его завершения члены экзаменационной комиссии могут задать обучающемуся уточняющие или дополнительные вопросы в пределах программы итогового государственного экзамена. Общая продолжительность ответа обучающегося, как правило, не более 30 минут.

После окончания экзамена на каждого студента заполняется протокол государственного экзамена. Решение по оценкам и соответствию компетенций выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ и ОПОП ВО определяется на закрытом заседании ГЭК простым большинством голосов членов комиссии, присутствующих на экзамене, а при равенстве голосов решение остается за председателем ГЭК и результаты обсуждения заносятся в протокол.

Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания аттестационной комиссии.

Результаты экзамена вместе с копиями контрольных экзаменационных заданий передаются в учебный отдел филиала в недельный срок после даты проведения экзамена. В дальнейшем результаты экзамена не пересматриваются. Бланки с ответами обучающихся вместе с контрольными экзаменационными заданиями хранятся на выпускающей кафедре в течение трёх лет. Передача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

### 2.3.1. Особенности проведения государственной итоговой аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится филиалом ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение

общих требований:

Проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

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

Пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

Обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты организации по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, не более чем на 90 минут;

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

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

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых.

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся.

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

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 государственного аттестационного испытания).

## **2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена**

Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена представляют собой:

- требования к составлению контрольных экзаменационных заданий;
- комплекты контрольных экзаменационных заданий (КЭЗ) стандартизированной формы.

### **2.4.1. Требования к составлению контрольных экзаменационных заданий**

КЭЗ для государственного экзамена обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность разрабатываются кафедрой социально-культурного сервиса и туризма, согласуются на УМС направления, не позднее, чем за 6 месяцев до государственной итоговой аттестации утверждаются директором филиала и хранятся на выпускающей кафедре. С целью обеспечения объективной оценки степени сформированности указанных в п. 2.1 компетенций, тематика экзаменационных вопросов и заданий должна быть комплексной и соответствовать избранным разделам из различных учебных дисциплин, формирующих конкретные компетенции. В экзаменационное задание (вопрос) могут входить элементы нескольких дисциплин. Часть вопросов (заданий) составлены комплексным, ситуационным или представляющим задание практического характера.

КЭЗ должны отвечать следующим требованиям:

- количество КЭЗ должно быть не менее числа экзаменуемых;
- КЭЗ должны состоять из отдельных вопросов (задач), сгруппированных таким образом, чтобы выбор охватываемых ими проблем обеспечивал проверку умений по дисциплинам, формирующим общекультурные и/или общепрофессиональные и/или профессиональные компетенции выпускника (т.е. представляют собой информацию, непосредственно связанную с обобщёнными задачами профессиональной деятельности будущих специалистов);
- КЭЗ могут содержать вопросы как качественного, так и количественного характера

(в виде задач). Ответы на вопросы качественного характера не должны сводиться к простому пересказу разделов учебных дисциплин. Корректный ответ на такой вопрос должен требовать от обучающегося некоторого анализа и синтеза известных ему положений, вытекающих из изучения базовых и вариативных дисциплин. Задачи должны иметь однозначный ответ, получение которого не требует громоздких вычислений;

- задания следует формировать, как правило, с равной или близкой суммой весов входящих в них вопросов. Трудоемкость ответов на все КЭЗ должна быть приблизительно одинаковой;

- в КЭЗ не должно быть вопросов, не соответствующих требованиям ФГОС ВО;

- все КЭЗ должны быть индивидуальными, в них не должно быть повторяющихся вопросов;

- каждое задание должно содержать комплекс вопросов, позволяющих оценить подготовку выпускника;

- комплекты контрольных экзаменационных заданий хранятся на кафедре в виде составленных экзаменационных билетов.

#### 2.4.2. Содержание контрольных экзаменационных заданий

Содержание контрольных экзаменационных заданий отражено в фонде оценочных средств для ГИА.

Информация, содержащаяся в контрольных измерительных материалах, относится к информации ограниченного доступа.

### 2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ГИА. (КЭЗ включает 2 теоретических вопроса и практическое (ситуативное) задание).

Описание показателей, критериев и шкал оценивания ответов приведено в ФОС ГИА.

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМИ ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР

### 3.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5

Код	Содержание компетенции	ВКР*
<b>Универсальные компетенции</b>		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография
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	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография
УК-3	Способен осуществлять социальное	Введение

	взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография Защита ВКР Презентация (графический материал)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография Защита ВКР
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография Защита ВКР Презентация (графический материал)
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Введение Основная часть (Все части ВКР) Заключение Библиография
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и 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	Введение Основная часть (Все части ВКР) Заключение Библиография Защита ВКР
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Введение Основная часть (Глава 2, 3) Заключение Библиография Защита ВКР
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Введение Основная часть (Все части ВКР) Заключение Библиография Защита ВКР
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2) Презентация (графический материал)
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2)



ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2)
ОПК-4	Способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2)
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2, Глава 3)
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2) Библиография
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности	Основная часть (Глава 2) Защита ВКР
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2) Защита ВКР
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПКУВ-1	Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	Основная часть (Глава 3) Заключение Защита ВКР
ПКУВ-2	Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Основная часть (Глава 3) Заключение Защита ВКР
ПКУВ-3	Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	Основная часть (Глава 3) Заключение Защита ВКР
ПКУВ-4	Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Основная часть (Глава 3) Заключение Защита ВКР
ПКУВ-5	Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Основная часть (Глава 2, Глава 3) Заключение Защита ВКР

### **3.2 Вид выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

### **3.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию**

Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю подготовки «Гостиничная деятельность» (ВКР) должна представлять собой профессионально направленную самостоятельно выполненную законченную работу по конкретной теме, связанной с будущей квалификацией бакалавра и видом его деятельности, определенной образовательной программой.

ВКР бакалавра должна содержать системный анализ объекта (предмета) практической деятельности в конкретной профессиональной области, как правило, опирающийся на известные модели и методики исследования.

Рекомендуемый объем ВКР бакалавра (без приложений) составляет, как правило, 40–60 страниц.

По своему назначению, срокам подготовки и содержанию выпускная работа бакалавра является учебно-квалификационным исследованием. Ее выполнение преследует цели:

- освоить основные этапы научно-исследовательской работы;
- овладеть навыками работы с научной литературой;
- сформировать навыки планирования исследования (эксперимента, метрологической обработки его результатов);
- познакомить с современными подходами к решению научных проблем в профессиональной области;
- научиться оформлять рукопись ВКР в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Подготовку ВКР организует выпускающая кафедра, которая разрабатывает тематику, определяет руководителей, консультантов и рецензентов, контролирует выполнение обучающимися заданий, осуществляет допуск обучающихся к защите законченных выпускных квалификационных работ.

Требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ установлены выпускающей кафедрой в методических указаниях по ее выполнению, с учетом требований государственного образовательного стандарта, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к направлению подготовки «Гостиничное дело», профилю подготовки «Гостиничная деятельность». Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой и утверждаются ректором ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет». Студенту может быть предоставлено право самостоятельного выбора темы выпускной квалификационной работы. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается научный руководитель. Выпускные квалификационные работы подлежат обязательному рецензированию.

Бакалаврская работа должна содержать следующие структурные элементы и в следующем порядке:

- титульный лист по утвержденной форме;
- оглавление;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников и литературы;
- приложения (при необходимости).

Оглавление содержит пронумерованные названия глав и параграфов бакалаврской работы, с указанием номеров страниц.

Введение содержит:

- обоснование выбора темы бакалаврской работы и ее актуальность;
- постановку конкретной цели и задач исследования;
- характеристику объекта и предмета исследования;
- краткий обзор литературы по теме, позволяющий определить положение работы в общей структуре публикаций по данной теме;
- характеристику методики исследования;
- характеристику методологического аппарата исследования;
- обоснование теоретической и практической значимости результатов исследования;
- краткую характеристику структуры работы.

Основная часть работы состоит из двух или трех глав, содержание которых должно точно соответствовать и полностью раскрывать заявленную тему работы, поставленные задачи и сформулированные вопросы исследования. Главы основной части должны быть сопоставимыми по объему и включать в себя:

- критический обзор научной литературы по теме исследования, включающий в себя теоретические концепции, модели и результаты проведенных другими авторами эмпирических исследований, с обязательным обсуждением полученных ранее результатов и предполагаемым вкладом автора в изучение проблемы;

- описание проведенной автором аналитической работы, включая методику и инструментарий исследования;

- изложение основных результатов исследования и их обсуждение.

Заключение отражает обобщенные результаты проведенного исследования в соответствии с поставленной целью и задачами исследования, а также раскрывает значимость полученных результатов. При этом оно не может подменяться механическим повторением выводов по отдельным главам. Заключение не должно составлять более 2 страниц.

Библиографический список оформляется в соответствии с требованиями пункта 11.13 Положения о подготовке и защите выпускной квалификационной работы в ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» (образец представлен в Приложении 12 указанного Положения) и в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

В приложения включаются материалы, имеющие дополнительное справочное или документально подтверждающее значение, но не являющиеся необходимыми для понимания содержания выпускной квалификационной бакалаврской работы, например, копии документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил, статистические данные. Приложения не должны составлять более 1/3 общего объема бакалаврской работы.

Графический материал. Графический материал является обязательной частью выпускной квалификационной работы. Он должен быть увязан с содержанием работы и в наглядной форме иллюстрировать основные положения анализа и проектирования. Типовыми графическими материалами являются диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа производственно-хозяйственной деятельности, таблицы эффективности предлагаемых мероприятий. Необходимое количество, состав и содержание графического материала в каждом конкретном случае определяется научным руководителем выпускной квалификационной работы.

Основное содержание бакалаврской работы студент отражает в электронной презентации, которую представляет на защите бакалаврской работы.

Электронная презентация является иллюстративным материалом к докладу студента на защите вкр.

Электронная презентация включает:

- титульный лист с указанием темы ВКР, ФИО студента, ученая степень и звание

научного руководителя ВКР;

- слайды, раскрывающие цель, задачи, объект, предмет, методы исследования;
- слайд с изложением практической значимости и (при наличии) научной новизны исследования;
- результаты проведенного анализа имеющихся исследований в рамках избранной темы;
- полученные студентом в ходе выполненного исследования результаты, которые как правило, представляются в виде таблиц, графиков, диаграмм, рисунков и схем;
- Объем презентации, как правило, составляет 8-10 слайдов.
- Слайды должны быть пронумерованы.

Материал, используемый в презентации, должен строго соответствовать содержанию ВКР.

Для соблюдения выпускником нормативных требования кафедрой социально-культурного сервиса и туризма разработаны Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы.

### **3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ**

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность содержится в ФОС ГИА.

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Обучающемуся, предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности, изложенном в свободной форме.

Обучающийся подает на имя заведующего кафедрой заявление об утверждении выбранной им темы ВКР и назначении научного руководителя.

Тема выпускной квалификационной работы по прибытии обучающегося на базу преддипломной практики может быть изменена в соответствии с проблематикой предприятия, в первые дни практики и по согласованию с руководителем работы от университета. В этом случае предприятие оформляет заявку на разработку конкретной темы в виде письма-заявки на имя заведующего кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма, на основании анализа поданных заявлений и утвержденной на текущий учебный год нагрузки, готовит представление и передает в деканат для формирования проекта приказа об утверждении тем ВКР и научных руководителей (не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации)..

В исключительных случаях, при необходимости изменения или уточнения темы или руководителя деканат на основании представления кафедры вносит изменения в приказ об утверждении тем ВКР и научных руководителей. Уточнение окончательной формулировки темы ВКР и смена научного руководителя допускается не позднее, чем за месяц до защиты выпускной квалификационной работы.

### **3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК**

Обучающийся выполняет выпускную квалификационную работу под руководством

научного руководителя из числа научно-педагогических работников кафедры социально-культурного сервиса.

Обучающийся несет ответственность за качество и своевременную сдачу ВКР и иных документов, сопровождающих написание ВКР.

В рамках подготовки ВКР в обязанности обучающегося входит:

- уделять достаточное количество времени подготовке ВКР, рационально планируя и распределяя иную самостоятельную учебную нагрузку, связанную с обучением на бакалаврской, магистерской программе или специалитете;

- разработать, согласовать с научным руководителем и впоследствии соблюдать график выполнения ВКР;

- заблаговременно согласовывать даты и время встреч с научным руководителем;

- занимать активную позицию при подготовке ВКР, в том числе своевременно информировать научного руководителя и обращаться за советом в случае возникновения содержательных затруднений или иных обстоятельств (например, продолжительное заболевание), препятствующих качественному выполнению ВКР;

- представлять научному руководителю выполненные письменно главы или промежуточные варианты ВКР для комментариев и обсуждения в рамках сроков, установленных графиком выполнения ВКР;

как при проведении необходимых исследований, так и

- соблюдать требования по оформлению текста ВКР;

- предоставить работу для проверки на наличие неправомерного заимствования и необоснованного самоцитирования в системе «Антиплагиат»;

- уважать права интеллектуальной собственности всех людей, принимавших участие или оказывавших помощь в подготовке ВКР;

- соблюдать сроки сдачи ВКР и иных документов, сопровождающих написание ВКР (заявление студента об утверждении темы ВКР и назначении научного руководителя, подписанное предполагаемым научным руководителем, график выполнения ВКР, отчет о выполнении ВКР);

- передать готовую ВКР на выпускающую кафедру только после согласования окончательного варианта с научным руководителем.

В обязанности научного руководителя входит:

- помощь в формулировании темы ВКР и разработке плана работы над ней;

- осуществление систематических консультаций со студентом по проблематике работы согласно графику выполнения ВКР;

- помощь в выборе методологии исследования и обосновании ее применимости для решения поставленных в работе задач;

- консультирование обучающегося по подбору источников, литературы и фактического первичного и/или вторичного материала;

- консультирование обучающегося в части оформления текста ВКР;

- контроль над ходом выполнения работы в соответствии с утвержденным планом, а также информирование обучающегося в случае, если качество выполняемой работы, а также несоблюдение установленных сроков подготовки могут привести к недопуску ВКР к защите;

- соблюдение согласованных с обучающимся сроков проведения консультаций и предоставления комментариев и замечаний по письменно переданным обучающимся главам или промежуточным вариантам ВКР;

- изучение предварительного варианта ВКР и предоставление обучающемуся подробных замечаний и комментариев;

- контроль качества допускаемой к защите ВКР, в том числе согласование окончательного варианта работы перед его официальной сдачей обучающимся на выпускающую кафедру;

- предоставление консультации по подготовке к устной защите ВКР, в том числе замечаний и комментариев по презентационным материалам, предназначенным для демонстрации во время устного доклада;
- контроль проверки ВКР на наличие заимствований, неправомерного заимствования и необоснованного самоцитирования в системе «Антиплагиат»;
- предоставление письменного отзыва и рецензии (при необходимости) о работе обучающегося (совместной работе обучающихся) в период подготовки ВКР по утвержденной форме и ознакомление с ними обучающегося, не позднее 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы;
- уважение прав интеллектуальной собственности студента в случае использования результатов его исследования в публикациях, научных докладах и т.д.

Научный руководитель имеет право:

- выбрать удобную для него и обучающегося форму организации взаимодействия, в том числе согласовать разработанный студентом план подготовки ВКР и установить периодичность личных встреч или иных контактов;
- не рекомендовать ВКР к предзащите, если представлена работа неудовлетворительного качества, в том числе содержащая существенные содержательные или методологические ошибки, а также имеющая отрицательное заключение в системе «Антиплагиат».

Отзыв научного руководителя должен содержать:

1. Краткую оценку выпускной квалификационной работы;
2. Актуальность и значимость выбранной студентом темы;
3. Соответствие содержания работы заданию на её выполнение;
4. Логическую последовательность изложения материала;
5. Аргументированность и конкретность выводов и предложений;
6. Использование литературных источников;
7. Качество оформления ВКР (качество таблиц, иллюстраций и пр.);
8. Уровень самостоятельности студента при работе над темой ВКР, с указанием достоинств и недостатков.

В заключении делается вывод о соответствии студента-выпускника присваиваемой квалификации, даются рекомендации о целесообразности дальнейшей работы (учебы) выпускника, в том числе, обучения в магистратуре.

ВКР передается на выпускающую кафедру не позднее, чем за 3 дня до утвержденной даты публичной защиты в печатном переплетенном виде в 1-м экземпляре, а также в электронном виде. Электронные версии предоставляются в соответствии с регламентом «Антиплагиат».

Выпускная квалификационная работа, справка о проверке в системе «Антиплагиат» и отзыв передаются заведующим выпускающей кафедрой в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до защиты ВКР.

При нарушении сроков и порядка представления ВКР студент может быть не допущен к защите.

Все выпускные квалификационные работы должны пройти процедуру предзащиты не позднее, чем за 2 недели до утвержденной даты публичной защиты ВКР.

Предзащита выпускной квалификационной работы проходит на заседании кафедры. На предзащите обязательно присутствие научного руководителя.

Обучающийся готовит доклад по теме выпускной квалификационной работы.

Продолжительность доклада составляет, как правило, 10-15 минут. В докладе студент кратко излагает постановку задачи, методику исследования и полученные результаты.

По итогам предзащиты и на основании характеристики научного руководителя кафедра выносит решение о допуске (недопуске) выпускной квалификационной работы студента к защите. Решение кафедры оформляется протоколом. В случае недопуска

студента к защите ВКР, кафедра готовит представление на отчисление студента на имя директора филиала.

Допуск к защите выпускной квалификационной работы осуществляется с учетом её проверки на объём заимствований в системе «Антиплагиат».

### **3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы**

К защите выпускной квалификационной работы допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие все требования учебного плана или индивидуального учебного плана, прошедшие процедуру проверки ВКР на объём заимствований, прошедшие предзащиту на кафедре Социально-культурного сервиса и туризма.

Дата публичной защиты устанавливается согласно утвержденного директором расписания ГИА.

Секретарю государственной экзаменационной комиссии не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР выпускающей кафедрой должны быть представлены:

- ВКР в печатном переплетенном виде и, при необходимости, расчетно-пояснительная записка, графическая часть работы, подписанные научным руководителем, консультантами (при их наличии) и заведующим кафедрой;
- отзыв научного руководителя;
- справка о проверке работы на наличие неправомерных заимствований («Антиплагиат»).

Дополнительно в ГЭК могут предоставляться другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность работы: копии статей и докладов, опубликованных студентами; авторских свидетельств; образцы изделий или материалов, макеты; отзывы заинтересованных предприятий и организаций и т. п.

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 дней до защиты.

Защита выпускной квалификационной работы включает, как правило, следующие стадии:

- доклад обучающегося;
- ответы на вопросы;
- оглашение отзыва руководителя и материалов о практической ценности ВКР;
- ответы обучающегося на заданные членами комиссии вопросы;
- выступления руководителя и других лиц, присутствующих на защите;
- подведение итогов защиты.

Продолжительность доклада (презентации) составляет, как правило, 10-15 мин. - при защите бакалаврской работы.

Ход защиты оформляется протоколом, который утверждается Председателем и членами Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

Доклад обучающегося может сопровождаться презентационными материалами, предназначенными для всеобщего просмотра (презентация Microsoft PowerPoint).

В докладе студента обязательно должны быть отражены следующие вопросы:

- название ВКР;
- актуальность темы ВКР;
- цели и задачи работы;
- структура ВКР;
- теоретический фундамент исследования, т.е. систематизированные теоретические знания, явившиеся результатом критического изучения литературы и лежащие в основе аналитической части ВКР;
- краткое описание методов сбора и анализа информации;
- основные результаты, полученные студентом;

- теоретическая и практическая значимость полученных студентом результатов.

По итогам защиты проводится ее обсуждение членами ГЭК, в результате чего выставляется дифференцированная оценка.

Итоговая оценка за выпускную квалификационную работу выставляется по шкале «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» в соответствии с утвержденной программой государственной итоговой аттестации выпускников. Оценка объявляется в день защиты после оформления протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Выставленная итоговая оценка является окончательной и пересмотру не подлежит. В случае несогласия обучающегося с оценкой производится процедура апелляции по установленной форме.

Обучающиеся, не явившиеся на защиту ВКР по уважительной причине, подтвержденной документально (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие процедуру защиты в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», а также обучающиеся из числа инвалидов и не прошедшие защиту в установленный для них срок (связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно»), отчисляются из филиала СГУ в г. Анапе Краснодарского края с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лица, не прошедшие процедуру защиты, вправе повторно пройти процедуру защиты не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения защиты, которая не пройдена обучающимся.

При повторном прохождении процедуры защиты по желанию обучающего ему может быть установлена иная тема ВКР.

### 3.6.1. Организация процесса защиты ВКР для лиц с ограниченными возможностями

Для обучающихся из числа инвалидов защита ВКР проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении защиты ВКР обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение защиты ВКР для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении защиты ВКР;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам 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 инвалидам техническими средствами при прохождении защиты ВКР с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты по вопросам проведения защиты ВКР доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.



По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности выступления не более чем на 15 минут. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья филиал СГУ в г. Анапе Краснодарского края обеспечивает выполнение следующих требований при проведении защиты ВКР:

а) для слепых:

- материалы для защиты ВКР оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

б) для слабовидящих:

- материалы для защиты ВКР оформляются увеличенным шрифтом; - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

Обучающееся лицо с ограниченными возможностями здоровья не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в филиале).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности защиты ВКР по отношению к установленной продолжительности.

### **3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы**

Субъектами, имеющими право оценивать выпускные квалификационные работы, являются:

- руководитель выпускной квалификационной работы;
- члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты ВКР.

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО 3++ являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Описание критериев и шкал оценивания ВКР по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность содержатся в ФОС ГИА.

## **4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:**

*а) Литература*

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: ИТК «Дашков и К», 2017. – 180 с.
2. Базиян Н.Р. Реклама и PR [Электронный ресурс]/ Базиян Н.Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Юриспруденция, 2018.— 448 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86540.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник. - М.: Академия, 2013. – 312 с.
4. Варакута С.А. Связи с общественностью: учеб. пособие. – М.: Инфра, 2015. – 207 с.
5. Ветитнев А.М. и др. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебное пособие. - М.: Форум, 2010. – 400 с.
6. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм: учеб. пособие. - М.: Форум, 2010. – 592 с.
7. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник. - М.: Академия, 2013. – 256 с.
9. Грицай М.А. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.А. Грицай. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 118 с.
10. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис [Электронный ресурс]: учебник/ Губа Д.В., Воронов Ю.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Издательство «Спорт», 2020.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Зурабина Е.И. Санитария и гигиена питания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зурабина Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019.— 166 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84651.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Иванилова С.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 213 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>.— ЭБС «IPRbooks»
13. Ивлиева О.В. Природные туристские ресурсы мира [Электронный ресурс]: учебник/ Ивлиева О.В., Шмыткова А.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018.— 246 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87474.html>.— ЭБС «IPRbooks»
14. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Щербаков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 658 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85694.html>.— ЭБС «IPRbooks»
15. Казачинский В.П. Рекреационно-туристский потенциал Краснодарского края [Электронный ресурс] : монография / В.П. Казачинский. — Электрон.текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2013. — 148 с.
16. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
17. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник. - М.: Академия, 2013. – 272 с.

18. Мальшина Н.А. Курортно-рекреационные ресурсы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79762.html>.— ЭБС «IPRbooks»
19. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с.
20. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник / И.Ю. Ляпина и др. - М.: Академия, 2013. – 256 с.
21. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с.
22. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 432 с.
23. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. – 207 с.
24. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Приезжева Е.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40767>.— ЭБС «IPRbooks»
25. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с.
26. Райли Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с.
27. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40779>.— ЭБС «IPRbooks»
28. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
29. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.
30. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с.
31. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма: монография / Ветитнев А.М., Киселева А.А., Конторских А.Л. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.

*б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_blocks&view=main\\_ub](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

2) IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/>). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

*в) Нормативные документы:*

1. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132 «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» ((с изменениями и дополнениями).

2. Федеральный закон Российской Федерации № 384-ФЗ от 30.12.2009 г. «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями).

3. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

5. Постановления Правительства РФ от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

6. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

7. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

*г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники Периодические издания (электронные версии):*

1. Научный журнал «Известия Сочинского государственного университета» – электронная версия – <http://www.vestnik.sutr.ru/>)

2. «Гостиничное дело» - Журнал для специалистов гостиничной индустрии, (ISSN 2075 0978)– [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) (Издательский Дом «Панорама»)

3. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства–<http://www.catalog.horeca.ru/>

4. Horecamagazine - деловой журнал Индустрии питания и гостеприимства – [www.horeca.ru](http://www.horeca.ru)

5. Портал про гостиничный бизнес –<http://prohotel.ru/>

6. Онлайн журнал «Горячая линия. Туризм» – <http://www.hotline.travel/>

7. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии «RATA-News» – <http://www.ratanews.ru/>

8. Туристический портал «Турпром» –<http://www.tourprom.ru/>

*Официальные веб-сайты:*

1. Официальный сайт Российского Союза туристической индустрии (РСТ) – <http://www.rostourunion.ru/>

2. Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России (АТОР) – <http://www.atorus.ru/>

3. Сайт профессионалов отельного бизнеса <http://hotelier.pro/>

4. <http://www.russiatourism.ru/> – сайт Федерального агентства по туризму;

5. <http://www.complex.dos.ru>– нормативные документы (национальные стандарты)
6. <http://www.bcp.ru>– (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
7. <http://www.businessdecision.ru>– (портал «Business & Decision»)
8. <http://www.consultant.ru>– ИПС «КонсультантПлюс».
9. <http://www.ecsocman.edu.ru> – (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
10. <http://www.iqlib.ru> – Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
11. <http://www.mckinsey.com/russianquarterly> – (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
12. <http://www.mckinseyquarterly.com> – (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
13. <http://www.quality.eup.ru> – (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
14. <http://www.strategy-business.com>– (сайтжурнала «Strategy & Business»)
15. [www.amr.ru](http://www.amr.ru) – (портал «Ассоциация менеджеров»)
16. [www.analytics.ru](http://www.analytics.ru)– Сайт аналитической информации в экономике
17. [www.executive.ru](http://www.executive.ru) – (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
18. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) – сайт Росстата;
19. [www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru)– Сайт гильдии маркетологов.
20. [www.sprb.amr.ru](http://www.sprb.amr.ru)– (портал «Социальные программы российского бизнеса»)
21. <http://www.unwto.org>. – Всемирная туристская организация [электронный ресурс]
22. <http://www.ispb.info>– городской туристский информационный центр [электронный ресурс]
23. <http://gost-biz.ru>– гостиничный бизнес. Маркетинг гостеприимства [электронный ресурс]
24. <http://hotelinvest.ru>– инвестиции в гостиничную недвижимость [электронный ресурс]
25. <http://www.prohotel.ru>– портал про гостиничный бизнес [электронный ресурс]

#### **4.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)**

1. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008).
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).
3. Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 от 01.02.2022 (срок действия – до 03.02.2023 г.)
4. «GTCO CalcompInterwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)
5. WinDVD и PowerDVD бессрочная лицензия коробочная версия.

**5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

<b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
<p>Аудитории для проведения обзорных лекций (Лекций к ГЭК) и государственной итоговой аттестации (201)</p>	<p>Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: Ноутбук «AserExtensa» - 1 шт. Проектор «RoverLight» - 1 шт. Интерактивная доска «Intrwrite» – 1 шт. Телевизор «Samsung» – 1 шт. Аудиосистема «Topdevice» - 1 шт.</p>	<p>Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 (срок действия – до 03.02.23 г.) «GTCO CalcompInterwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)</p>
<p>Аудитории для консультирования и самостоятельной работы (читальный зал, 210)</p>	<p>Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «Sony».</p>	<p>Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 (срок действия – до 03.02.23 г.)</p>
	<p>Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (PentiumDual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12</p>	<p>Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные</p>

	<p>шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.</p>	<p>лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 (срок действия – до 03.02.23 г.) Программа ЕхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Курс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	---	--

При организации ГИА с применением дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

**Программа государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность»**

**Пояснительная записка**

Государственный экзамен является одним из заключительных этапов подготовки студентов и проводится согласно графику учебного процесса.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта высшего образования.

Задачи государственного экзамена:

-оценка качества усвоения студентом материала, предусмотренного основной профессиональной образовательной программой;

-проверка уровня и качества профессиональной подготовки студентов;

-определение уровня сформированности компетенций.

На экзамен выносятся вопросы **следующих курсов:**

- 1) Организация гостиничного дела
- 2) Технологии гостиничной деятельности
- 3) Психология
- 4) Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения
- 5) Речевая коммуникация и деловое общение
- 6) Основы социального государства
- 7) Безопасность жизнедеятельности
- 8) Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства
- 9) Гостиничный менеджмент
- 10) Управление персоналом гостиниц и ресторанов
- 11) Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- 12) Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса
- 13) Маркетинг гостиничного предприятия
- 14) Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе
- 15) Экономика гостиничного предприятия
- 16) Материально-техническая база гостиничных предприятий
- 17) Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
- 18) Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
- 19) Реклама и PR в индустрии гостеприимства
- 20) Управление инновациями в гостиничном бизнесе
- 21) Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма
- 22) Управление ресурсами в гостиничной деятельности
- 23) Природные и культурно-исторические ресурсы региона
- 24) Физическая культура и спорт
- 25) Правоведение

Перечень вопросов настоящей программы полностью соответствует основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность».



## Содержание программы государственного экзамена

### Раздел 1. Технологии гостиничной деятельности

#### 1. Характеристика этапов замкнутого технического цикла обслуживания клиентов гостиницы.

Цикличность технологии обслуживания гостей в отелях. Технологический цикл обслуживания гостя, и его этапы: до прибытия в гостиницу (предварительный заказ мест в гостинице) - бронирование (Reservation); Прибытие гостя в отель (Arrival), регистрация (CheckinProcedure) и размещение клиента (Accommodation); Проживание (Staying) и обслуживание гостя в отеле; Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

#### 2. Содержание типов бронирования и их отличия.

Технология бронирования мест в гостинице. Описать этапы процесса бронирования Заявка на бронирование; Определение номеров для бронирования; Регистрация заказа; Подтверждение бронирования; Составление отчета по бронированию. Рассмотреть типы бронирования: гарантированное бронирование; негарантированное бронирование; сверхбронирование (двойное).

#### 3. Автоматизированные системы управления в деятельности гостиничных предприятий. Виды, функциональное назначение.

АСУ гостиницы - это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы. Перечислить виды современных АСУ (Эдельвейс, ЕхаHotel, др.). Описать функциональные возможности современных АСУ.

#### 4. Основные характеристики гостиничных номеров. Диверсификация гостиничных номеров.

Дать определение понятиям: «номер», «номерной фонд». Классификация гостиничных номеров. Зависимость оснащения гостиничных номеров от категории гостиницы. Требования к материально-техническому обеспечению номерного фонда предприятия. Дать определение понятию «диверсификация в гостиничном бизнесе». Привести примеры диверсификации гостиничных номеров.

#### 5. Характеристика инженерной службы гостиничного предприятия.

Инженерная служба гостиницы и ее подразделения. Охарактеризовать обязанности работников инженерно-технической службы.

#### 6. Особенности работы контактных и неконтактных служб отеля.

Дать классификацию отделов и служб гостиницы. Уровни гостиничных служб, в зависимости от контакта с гостем: контактные и неконтактные. Виды служб и требования к персоналу.

*Компетенции: УК-1; ПКУВ-2.*

### Раздел 2. Организация гостиничного дела

#### 7. Перечислите основные типы коллективных средств размещения и охарактеризуйте кратко каждый из них.

На основании Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2008 дать определение коллективных средств размещения. Охарактеризовать основные виды, назвать основные и дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

#### 8. Основные понятия Гостиничного дела: гостиница, средства размещения, гостиничная услуга. Законодательство РФ в сфере гостиничного бизнеса.

Назвать уровни законодательных документов в сфере гостиничной деятельности и основные нормативные документы. Дать определение основных понятий. Назвать

содержание ГОСТов в сфере гостиничного дела, правил предоставления гостиничных услуг, системы классификации средств размещения

9. Гостиничные объединения, применяемые ими системы управления отелями. Характеристика наиболее крупных российских и международных гостиничных объединений.

Назвать наиболее крупные международные объединения, российские гостиничные объединения. Охарактеризовать их по параметрам: месторасположения, количества номеров, категории услуг. Дать характеристики корпоративным системам управления персоналом, классификации отелей входящих в цепь и их услугам. Охарактеризовать систему непосредственного управления, франшизы, особенности деятельности отеля, находящегося в собственности корпорации.

10. Основные характеристики рынка гостиничных услуг Российской Федерации.  
Оценить динамику изменений на рынке гостиничных услуг в РФ за последние 3-5 лет по параметрам количества гостиничных номеров, региональном распределении отелей, категории работающих отелей. Назвать основных лидеров гостиничного рынка и их преимущества. Указать причины изменений на рынке гостиничных услуг, уточнить роль государства. Указать оценку специалистами уровня доходности гостиничного бизнеса. Выделить основные причины, способствующие развитию гостиничного бизнеса и сдерживающие его развитие.

11. Виды организационных структур. Организационная структура гостиничного предприятия.

Охарактеризовать линейную, функциональную и линейно-функциональную организационную структуру отеля. Пояснить зависимости вида организационной структуры от характеристик номерного фонда. Назвать основные подразделения гостиницы, режим их работы, порядок формирования штатного расписания.

*Компетенции: УК-1; ПКУВ-1; ПКУВ-2.*

### **Раздел 3. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

12. Система классификации средств размещения в РФ.  
Сертификация гостиничных услуг. Цели и принципы сертификации. Объекты сертификации в сфере услуг. Обязательная и добровольная сертификации. Этапы проведения сертификации. Схемы сертификации.

13. Характеристика гостиничной услуги и процесса ее предоставления как элементов системы качества.

Характеристика требований к качеству услуги. Критерии оценки качества услуг. Методика оценки качества гостиничных услуг. Принципы управления качеством в соответствии с стандартами ИСО.

*Компетенции: ОПК-3; ОПК-6.*

### **Раздел 4. Гостиничный менеджмент**

14. Уровни менеджмента гостиничного предприятия.  
Понятие менеджмент, менеджер. Организационная структура гостиничного предприятия. Виды. Уровни управления гостиницей. Основные должности, полномочия и обязанности.

15. Профессиональные требования к менеджеру.  
Менеджер и его роль в работе гостиничного предприятия. Функции менеджера. Профессиональные качества менеджера. Эффективность управленческой деятельности.

16. Основные стили и методы управления в гостиничном менеджменте.  
Дать определение понятиям: гостиничное предприятия, менеджер. Управленческая функция менеджера. Описать стили руководства. Методы управления.

17. Процесс и методы принятия решений в гостиничном менеджменте.  
Управленческое решение. Объект управленческого решения. Требования,

предъявляемые к управленческим решениям. Классификация управленческих решений. Циклы разработки, принятия и реализации управленческих решений. Методы принятия управленческих решений.

18. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.

Понятие, основные методы, формы и виды контроля и его значимость в процессе управления предприятием. Механизм осуществления контроля в гостиничном комплексе.

*Компетенции: ОПК-2.*

## **Раздел 5. Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения**

19. Проектирование гостиничной деятельности на основе метода критического пути. Диаграмма Ганта.

Основными методами управления проектами являются метод критического пути, CriticalPathMethod - СРМ и система оценки и пересмотра планов проектов и программ, ProgramEvaluationandReviewTechnique - PERT (метод "ПЕРТ"). Применение метода критического пути для разработки календарного графика реализации работ по проекту предусматривает выполнение 4 этапов анализа. Линейная диаграмма Ганта и сетевой график.

20. Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия и особенности ее планирования.

Эксплуатационная программа как исходный раздел плана хозяйственной деятельности предприятия. План эксплуатационно-финансовой деятельности предприятия гостиничного типа. Сущность эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Основные оперативные показатели в средствах размещения, методика их расчета.

*Компетенции: УК-2; ПКУВ-4.*

## **Раздел 6. Маркетинг гостиничного предприятия**

21. Базовый и расширенный комплекс инструментов управления маркетингом 4-Р и 7-Р. Сущность маркетинга. Потребитель. Рынок в маркетинге. Предмет маркетинга - набор поддающихся контролю переменных факторов маркетинга: 4Р (product - продукт; price - цена; place - место сбыта; promotion - продвижение), 7Р ((product продукт; price - цена; place - место сбыта; promotion - продвижение, people - персонал; process - технология; physicalevidence - материальное свидетельство).

22. Маркетинговая среда: факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Матрица SWOT как метод диагностики внутреннего потенциала организации с учетом влияния внешней среды.

Понятие среды маркетинга. Факторы микросреды. Факторы макросреды. Конкуренция и ее формы. Этапы оценки конкурентной позиции предприятия. SWOT-анализ как метод анализа внутренней среды и поиска стратегии конкурентных преимуществ предприятия: анализ внешней среды (возможности, угрозы) и анализ внутренней среды (сильные стороны, слабые стороны).

23. Сущность метода сегментирования рынка, стратегии охвата рынка.

Определение понятий: сегментирование рынка, сегмент рынка. Объекты сегментации. Этапы сегментирования рынка: 1. Сегментирование рынка 2. Выбор целевого рынка. 3. Позиционирование услуги на рынке. Стратегии охвата рынка при выборе целевого рынка: Массовый маркетинг. Товарно-дифференцированный маркетинг. Целевой маркетинг.

24. Характеристика шести основных направлений маркетинговых исследований гостиничного предприятия. Этапы проведения маркетинговых исследований.

Дать определение понятию «маркетинговое исследование». Направления маркетинговых исследований: 1. Исследование среды маркетинга предприятия: 2. Исследование туристского рынка: 3. Исследование туристского продукта: 4.

Исследование конкурентов: а. исследование потребителей услуг; б. исследование маркетинговых коммуникаций. Этапы проведения маркетинговых исследований: 1.Определение целей и задач исследования. 2.Отбор источников информации. 3.Методы сбора первичных данных. 4.Анализ собранной информации. 5.Представление результатов исследования.

*Компетенции: ОПК-4*

## **Раздел 7. Экономика гостиничного предприятия**

### **25. Основные экономические и финансовые показатели работы отеля.**

Дать краткую характеристику показателям: Себестоимость; Выручка (без НДС); Стоимость основных производственных фондов; Численность работающих; Фонд оплаты труда; Средняя заработная плата. Производительность труда; Прибыль от реализации; Рентабельность продаж; Фондоотдача.

### **26. Ценовая политика гостиничного предприятия: цели, методы ценообразования, ценовые стратегии. Тарифные планы гостиничного предприятия.**

Дать характеристику оптимизации механизма формирования рыночных цен. Классификация целей ценообразования. Исходя из целей реализации выбранной ценовой стратегии дать характеристику одному из методов ценообразования. Стратегия «снятия сливок» (стратегия высоких цен), стратегия проникновения на рынок или завоевания рынка (стратегия низких цен), стратегия престижных (высоких) цен, стратегия ориентации на «ценового лидера» (цены среднего уровня), стратегия дифференцированных (гибких) цен, стратегия льготных (низких) цен для отдельных категорий клиентов. Тарифные планы охарактеризовать с помощью следующих классификационных признаков: 1. По статичности. 2. По наполнению. 3. По каналам бронирования. 4. По длительности проживания. 5. По типу размещения. 6. Рекламные тарифы.

### **27. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия, показатели оценки и их состояния.**

Основные фонды как составной элемент материальных ресурсов предприятия. Сущность и классификация основных фондов, виды их стоимостной оценки. Показатели, характеризующие состояние и эффективность использования основных фондов гостиничного предприятия. Амортизация основных фондов гостиничного предприятия. Коэффициенты обновления и износа основных фондов.

### **28. Сущность, состав и структура оборотных средств гостиничного предприятия, показатели эффективности управления оборотными средствами.**

Дать характеристику оборотных средств классификации: по экономическому содержанию, по составу и характеру использования, по месту и роли в процессе воспроизводства, по организации планирования, по источникам формирования. Оценка эффективности оборотных средств дать с помощью следующих показателей: рентабельность использования оборотных средств, фондоотдача оборотных средства, коэффициент загрузки (фондоёмкость), время обращения оборачиваемость оборотных средств длительность одного оборота.

### **29. Экономическая природа и источники образования прибыли, ее распределение и использование. Рентабельность гостиничного предприятия.**

Сущность, функции и значение прибыли для гостиничного предприятия. Виды прибыли, на гостиничных предприятиях. Прибыль от основной деятельности, балансовая прибыль, чистая прибыль, их понятие и расчет. Распределение прибыли в гостинице. Рентабельность, ее понятие и значение. Показатели уровня рентабельности и методы их расчета на предприятиях. Факторы, влияющие на прибыль и уровень рентабельности гостиничного предприятия. Пути повышения прибыли и рентабельности гостиничных предприятий.

*Компетенции: УК-9; ОПК-5.*

## **Раздел 8. Технология и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях**

### **30. Функции гостиничной анимации.**

Понятие «анимация». Гостиничная анимация. Перечислить функции гостиничной анимации.

### **31. Понятие менеджмента анимации. Три составляющие гостиничной анимационной деятельности.**

Дать определение понятию «анимация». Менеджмент анимации. Анимационная деятельность гостиниц.

### **32. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.**

Понятие «досуг». 6 типов личности туристов по отношению к проведению досуга. Учет типов личности туристов при формировании досуговых программ.

### **33. Технологии создания и реализации анимационных программ.**

Типы программ туристской анимации. Цели анимационных программ. Анимационный персонал. Трудограмма профессии аниматора. Технология создания и реализации анимационных программ: комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств.

*Компетенции: ПКУВ-2.*

## **Раздел 9. Управление инновациями в гостиничном бизнесе**

### **34. Конкурентоспособность гостиничного продукта: сущность, методы оценки.**

Понятие «конкуренция», «гостиничный продукт», «конкурентоспособность». Критерием для определения конкурентоспособности. Система показателей уровня конкурентоспособности продукта. Методика оценки конкурентоспособности.

### **35. Основные этапы проектирования гостиничного предприятия.**

Инновационный маркетинг и менеджмент в гостиничном бизнесе. Расскажите о составе основных фондов гостиниц. Что включает в себя понятие «проектирование». Назовите этапы проектирования гостиничного предприятия. Какие вопросы рассматриваются перед принятием решения о строительстве гостиницы. Что необходимо учитывать при выборе участка под строительство гостиницы. В чем заключается сбор исходных данных. Состав предпроектных работ.

### **36. Показатели эффективности инновационного проекта в гостиничном бизнесе.**

Понятие «инновационный проект». Разработка инновационных проектов в индустрии гостеприимства. Оценка экономической эффективности инновационного проекта и его финансирование.

*Компетенции: ПКУВ-3.*

## **Раздел 10. Управление персоналом гостиниц и ресторанов**

### **37. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.**

Следует описать форму таблицы штатного расписания, возможные модификации, алгоритм расчёта численности персонала по каждой позиции (на примере 1-2 позиций) с учётом принципа разумной достаточности, объяснить для чего составляется штатное расписание. Составить в качестве примера штатное расписание одной из служб отеля (структура отеля выбирается самим студентом), объяснить и аргументировать на этом примере количество персонала по каждой позиции и уровень заработной платы.

### **38. Алгоритм планирования найма персонала.**

Используя вспомогательные вопросы, построить логическую цепочку анализа ситуации и действий менеджера предприятия индустрии гостеприимства на подготовительном этапе найма персонала. Описать принципы построения схемы организационной структуры и создания штатного расписания предприятия, описания должностей и квалификационных требований. Кратко охарактеризовать основные этапы найма персонала.

39. Процесс подготовки и методика проведения собеседования с претендентом на работу.

Объяснить назначение анкет и резюме претендента на работу, их отличие. Рассказать о методике анализа анкет и оценке резюме. Объяснить необходимость предварительной подготовки вопросов для собеседования, по каким принципам группируются эти вопросы. Привести примеры вопросов, объяснить для получения какой информации предназначены и как следует толковать ответы на них. Какие документы необходимо подготовить и мероприятия провести до момента начала собеседования с претендентом на работу. Основные правила интервьюирования кандидатов на работу, на что следует обращать внимание. Основные критерии отбора персонала объектов размещения и предприятий питания. Наиболее часто задаваемые работодателю вопросы.

40. Охарактеризуйте процесс адаптации нового сотрудника гостиничного комплекса.

Дать определение организационной, социально-психологической и профессиональной адаптации нового сотрудника. Рассказать о значимости и инструментах адаптации. Пояснить какие вопросы волнуют нового сотрудника, что необходимо, в связи с этим предпринять менеджеру. Назначение и функции наставника (Buddy). Обязанности менеджера по отношению к новому сотруднику (в первый рабочий день нового сотрудника).

41. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала предприятий индустрии гостеприимства.

Дать определение ориентации, обучения и развития персонала, акцентировав внимание на различиях. Пояснить в каких случаях необходимо обучать персонал. Дать примерный перечень тренингов профессиональной ориентации. Обозначить преимущества ориентации для компании, менеджеров и персонала. Пояснить особенности обучения взрослых людей. Рассказать о видах тренингов. Пояснить алгоритм подготовки и проведения тренингов для персонала.

42. Характеристика, преимущества, недостатки материальных и нематериальных форм стимулирования персонала гостиниц и ресторанов.

Дать определение и привести примеры материальных и нематериальных форм стимулирования персонала, пояснить преимущества и недостатки каждой из форм. Пояснить основные правила стимулирования персонала. Рассказать о формах похвалы, возможных способах и преимуществах неформального общения руководителя и подчинённых, демотиваторах.

*Компетенции: ОПК-2.*

## **Раздел 11. Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе**

43. Сбытовая политика гостиничного предприятия: виды, функции каналов сбыта, вертикальные (договорные) системы сбыта.

Каналы сбыта и особенности продвижения гостиничного продукта. Формирование сбытовой сети гостиничного продукта. Формирование характеристик сбытовой политики гостиничного предприятия.

44. Методы продвижения гостиничных услуг: реклама, стимулирование сбыта, PR, личные продажи.

Основные методы продвижения гостиничного продукта. Особенности рекламы в гостиничном бизнесе. Классификация видов рекламы. Реклама как средство продвижения гостиничного продукта. Мероприятия PR в гостиничном бизнесе. Личные продажи как средство продвижения гостиничного продукта. Электронная реклама в гостиничном бизнесе.

*Компетенции: УК-1; ОПК-4.*

## **Раздел 12. Материально-техническая база гостиничных предприятий**

45. Основные группы гостиничных помещений, их характеристика.

Характеристика основных групп гостиничных помещений по функциональному назначению. Структура номерного фонда.

46. Оборудование номера первой категории.

Отличие номера первой категории, оборудование и набор необходимых свойств.

*Компетенции: ПКУВ-1.*

### **Раздел 13. Основы социального государства**

47. Регулирование рынка труда.

Формы государственного регулирования рынка труда. Основные показатели рынка труда. Государственная политика занятости, ее нормативно-правовые основы и приоритеты. Социальное партнерство в трудовой сфере. Безработица: причины возникновения, типы и методы борьбы. Государственные и негосударственные службы занятости.

*Компетенции: УК-3, УК-6.*

### **Раздел 14. Технологии и организация лечебно-оздоровительного туризма**

48. Активные виды оздоровления в различных типах курортных учреждений.

Характеристика активных видов отдыха и оздоровления. Понятие и сущность лечебной физической культуры. Основные виды лечебной физкультуры. Категории сложности. Основные формы спортивно-массовой работы на курорте. Основные режимы двигательной активности на курортах. Типы курортных учреждений и принципы работы в них. Этапы реабилитации и оздоровления в курортном учреждении.

49. Организационные основы семейного отдыха.

Сущность и специфика понятия семейный досуг. Формы домашнего и внедомашнего досуга. Понятие, задачи, функции и особенности семейного туризма. Анализ российского и зарубежного опыта организации семейного досуга на базе курортных отелей. Услуги анимационного типа. Рейтинг отелей для отдыха с детьми.

50. Реабилитационные программы: организация и принципы построения.

Понятие «реабилитация», цель реабилитации. Реабилитация как сложная социально-медицинская проблема и ее отдельные аспекты или направления. Причины и следствия, приведшие в XX веке к развитию исследований в области, реабилитации и созданию соответствующей службы. Задачи медицинской реабилитации. Понятие о физической реабилитации. Физиологически обоснованные педагогические принципы лечебно-восстановительной тренировки. Перечислите принципы медицинской и физической реабилитации и охарактеризуйте их. Средства медицинской и физической реабилитации. Каковы требования к составлению реабилитационных программ.

*Компетенции: ПКУВ-4.*

### **Раздел 15. Реклама и PR в индустрии гостеприимства**

51. Планирование и организация рекламной кампании. Понятие и цели рекламных кампаний в индустрии гостеприимства. Особенности организации рекламных кампаний в индустрии гостеприимства. Этапы рекламной кампании. Медиапланирование.

52. Исследование эффективности рекламы и рекламной кампании. Экономическая, психологическая и коммуникативная эффективность. Методы исследования эффективности.

53. Содержание понятий бренд и бендинг. Элементы бренда. Атрибуты и идентификация бренда. Степень продвинутости бренда.

54. Управление PR-деятельностью. Комплексное управление деятельности PR: технологии формирования паблисити и имиджа гостиничного предприятия. Задача PR. Практические PR-технологии, основных законах коммуникации. Уровни восприятия.

Взаимодействие с целевыми аудиториями в процессе PR-деятельности Информация. Эмоции. Готовность к действию. Схема AIDA. Для чего осуществляется PR-деятельность.  
*Компетенции: ПКУВ-2; ПКУВ-4.*

#### **Раздел 16. Управление ресурсами гостиничной деятельности**

##### **55. Себестоимость услуг гостиничного предприятия.**

Понятие себестоимости. Виды себестоимости гостиничного предприятия. Методы учета себестоимости (по статьям, по элементам), методика распределения затрат.  
*Компетенции: ПКУВ-5.*

#### **Раздел 17. Безопасность жизнедеятельности**

##### **56. Характеристика угроз и компонентов безопасности гостиничного предприятия. Меры личной безопасности гостей и персонала отеля в чрезвычайной ситуации.**

Угрозы безопасности внешней среды гостиничного предприятия (политико-экономические и социальные; природные, климатические; экологические и техногенные, биологические). Угрозы безопасности внутренней среды гостиничного предприятия (состояние материальной базы и внутренней инфраструктуры; гуманитарная и управленческая угрозы). Действия персонала и гостей отеля в ЧС. Обеспечение личной безопасности гостей и персонала отеля. Обеспечение безопасности собственности гостей отеля.

##### **57. Служба безопасности гостиницы и организация ее работы.**

Назначение и функции Службы безопасности. Патрулирование территории гостиница. Плановые инспекции.

##### **58. Обеспечение пожарной безопасности гостиницы**

Понятие противопожарной безопасности. Правила содержания территории. Меры противопожарной защиты в гостиницах и турпредприятиях повышенной этажности. Меры противопожарной защиты для конференц-залов, столовых и других помещений массовых мероприятий.

*Компетенции: УК-8*

#### **Раздел 18. Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе**

##### **59. Технология сотрудничества различных участников индустрии гостеприимства при проведении мероприятий событийного туризма.**

Понятие «индустрия гостеприимства». Событийный туризм и его значение в развитии индустрии гостеприимства, взаимосвязь с МІСЕ-туризмом.

##### **60. Организация оперативной деятельности подразделений гостиничного предприятия при проведении событийного мероприятия.**

Дать определение «Событийный туризм», «Событийное мероприятие». Подразделения гостиничных предприятий. Требования к гостиницам при проведении мероприятий событийного характера. Конференции и иные деловые мероприятия - как один из основных инструментов событийного и місе-туризма (процесс подготовки мероприятия).

*Компетенции: ПКУВ-2; ПКУВ-4*

#### **Раздел 19. Психология**

61. Сущность и место конфликта в гостиничном сервисе. Понятие и функции конфликта в гостиничном сервисе. Место конфликта в гостиничном сервисе. Виды и типы конфликтов в гостиничном сервисе.

*Компетенции: УК-3*



## **Раздел 20. Речевая коммуникация и деловое общение**

62. Коммуникативная культура работников гостиничного предприятия. Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы. Нравственные требования коммуникативной культуры. Личностные качества работников гостиницы.

*Компетенции: УК-4*

## **Раздел 21. Природные и культурно-исторические ресурсы региона**

63. Природные и культурно-исторические ресурсы Краснодарского края. Ландшафт района, водные ресурсы, лесные массивы, флора и фауна, биоклиматические условия, гидроминеральные ресурсы, рекреационно-оздоровительные и санаторно-курортные учреждения. Археологические находки, руины старинных крепостей, образцы архитектуры курортных зданий, музеи, концертные залы, театры; природные достопримечательности. Анализ состояния инфраструктуры района.

*Компетенции: УК-5*

## **Раздел 22. Физическая культура и спорт**

64. Средства и методы физической культуры в регулировании работоспособности.

Работоспособность. Отдых пассивный и активный. Утренняя гигиеническая гимнастика, физкультурная пауза, физкультминутки, микропаузы активного отдыха.

*Компетенции: УК-7*

## **Раздел 23. Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства**

65. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Локальная автоматизация офиса, внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; использование систем управления базами данных; использование локальных компьютерных сетей; внедрение систем бронирования; внедрение мультимедийных маркетинговых систем; использование сети Интернет.

66. Системы бронирования и резервирования. Российские и иностранные системы бронирования и резервирования, онлайн сервисы систем бронирования. Поиск и приобретение авиа и ж/д билетов.

*Компетенции: ОПК-1; ОПК-8*

## **Раздел 24. Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса**

67. Понятие о санитарии и гигиене. Служба санитарно-эпидемиологического надзора. Предмет и задачи гигиены и санитарии. Система Госсанэпиднадзора в Российской Федерации. Права и обязанности должностных лиц, осуществляющих Госсанэпиднадзор. Федеральные законы о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

68. Санитарное законодательство и пути обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Контроль за выполнением санитарного законодательства.

*Компетенции: ОПК -3, ОПК-7*

## **Раздел 25. Правоведение**

69. Трудовой договор: понятие, стороны, форма, содержание. Виды трудовых договоров.

70. Дисциплина труда. Дисциплинарная ответственность: порядок их наложения и снятия.

*Компетенции: УК -10*

**Практические задания,  
предлагаемые студентам для определения соответствия выпускников компетенциям  
ФГОС ВО 3++ и ОПОП ВО3++ по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»  
профиль «Гостиничная деятельность»**

**СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 1**

Основываясь на положениях Международной гостиничной конвенции, Международных гостиничных правилах, Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, решите ситуационную задачу:

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

*Компетенции УК-1, ПКУВ-2*

**СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 2**

Основываясь на положениях Международной гостиничной конвенции, Международных гостиничных правилах, Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, решите ситуационную задачу:

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

*Компетенции ОПК-5*

**СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 3**

Основываясь на положениях Международной гостиничной конвенции, Международных гостиничных правилах, Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, решите ситуационную задачу:

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней с 1 дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- 1) своевременно ли оплатил счет турагент?
- 2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

*Компетенции УК-1, ПКУВ-1, ПКУВ-2*

**СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 4**

Основываясь на положениях Международной гостиничной конвенции, Международных гостиничных правилах, Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, решите ситуационную задачу:

Как должен поступить владелец гостиницы, если гость пребывает в отеле более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

*Компетенции УК-1, ПКУВ-2*

**СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 5**

В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: 1) освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? 2) какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств? Предложите свой вариант выхода из данной конфликтной ситуации.

*Компетенции УК-3, УК-4, УК-8*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 6

Сергей работает в приморском отеле служащим на парковке. Однажды одна гостья пожелала забрать свою машину, и он подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. У гостьи оказалась претензия к состоянию машины - царапина на пассажирской двери. Такой тип жалоб необычен, так как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (он садится в автомобиль, с другой стороны).

В стандартную оперативную процедуру парковки машин в отелях входит проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как поставить ее в гараж. В этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно и сделал соответствующую запись. Сергей увидел и продемонстрировал гостье записи на обороте билета, пытаясь избежать конфликта.

Гостья выхватила ключи и отправилась к машине, но быстро вернулась. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковке, и что машина пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Сергея в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Никаких свидетельств, опровергающих эту претензию, не было.

Опишите Ваши действия на месте служащего парковки, опишите Ваши действия на месте руководителя гаражной службы отеля, опишите Ваши действия на уровне управляющего отелем.

*Компетенции ОПК-3, ОПК-6*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 7

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы:

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии от моря. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 8

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы:

Номерной фонд гостиницы составляют 120 1-местных и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное

водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца - ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии - сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ваннных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 9

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы:

В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 10

Вы являетесь администратором молодежного хостела "Гараж". Сегодня в первый раз директор поручил Вам ответственную работу, сулящую карьерный рост и повышение заработной платы - принять, разместить и самое главное, зарегистрировать по правилам иностранного гостя. Иностраный турист из Англии мистер Джон приехал в г. Сочи в субботу вечером из г. Ростов-на-Дону, совершая путешествие по железной дороге. В Сочи он останавливается на 2 дня в хостеле «Гараж». Включительно до 12 мая сего года он был зарегистрирован в г. Ростов-на-Дону, гостиница "RadissonBLUDon", и 11 мая приехал в Сочи.

Должны ли Вы регистрировать мистера Джона и если должны, то с какого числа? С 11, 12 или 13 мая? В течение какого времени Вы должны подать документы на гостя в УФМС? И должны ли Вы снять его с учета в УФМС по выезду?

*Компетенции УК-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 11

Вам как руководителю бизнес-центра отеля поручили разработать стандарт подготовки зала заседаний для проведения деловых мероприятий и обучить этому свой персонал.

Задание. В соответствии с освоенным при изучении дисциплины «Управление персоналом гостиниц и ресторанов» алгоритмом подготовьте и проведите 5-ти минутный тренинг для членов экзаменационной комиссии по правилам подготовки зала заседаний. При этом все члены экзаменационной комиссии должны быть задействованы в этом процессе. Для своего тренинга вы можете использовать всё, что имеется в аудитории, где проводится экзамен.

*Компетенции ОПК-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 12

Составьте примерный график работы аниматора в гостиничном комплексе, располагающем следующей материально-технической базой:

- спортивная площадка для проведения игр в футбол, волейбол, баскетбол;
- открытый бассейн с тремя зонами (для пассивного отдыха, для активного отдыха, детская зона);
- мини-клуб для детей;
- ресторан с концертной сценой;
- собственный пляж с баром и площадкой для пляжного волейбола;
- площадка для отдыха с естественным газоном;
- ночной клуб;
- танцевальный зал.

*Компетенции ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 13

Собственник сочинских ресторанов «Руккола» после многочисленных нареканий на качество сервиса наконец-то принял мудрое решение нанять Вас в качестве Бренд-менеджера и поручил Вам разработать требования к персоналу залов, провести аттестацию и при необходимости соответствующую ротацию персонала.

Задание 1. Составьте квалификационные требования для всех позиций сотрудников зала ваших ресторанов.

Задание 2. Обоснуйте всё, изложенное в ваших документах.

*Компетенции ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 14

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы:

Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90х200 см, двуспальная – 160х190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 15

Используя диаграмму Ганта составьте график работ для службы питания отеля в случае, когда через 24 часа в отеле начнется конференция и необходимо обеспечить в каждом из 4 конференц-залов вместимостью 30 человек проведение 2 кофе-брейков, проведение обеда и организацию банкета на ужин. *Компетенции УК-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 16

Рассчитайте коэффициент использования максимальной пропускной способности гостиницы с числом мест 240, работающей 365 дней. Цикличность ремонта номерного фонда гостиницы — 5 лет, а средняя продолжительность ремонта — 10 дней. Среднее время проживания гостя в гостинице составляет 8 дней, а среднее время подготовки номера к размещению гостей — 1,5 ч.

*Компетенции УК-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 17

Вы являетесь руководителем Отдела еды и напитков. В отеле предстоит заезд большой группы туристов из Польши. Составьте меню ужина на 100 человек для туристов из Польши. Какие факторы при разработке меню являлись первостепенными. Аргументируйте свой ответ.

*Компетенции ПКУВ-2, ПКУВ-4, ОПК-7*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 18

Вы являетесь руководителем Отдела еды и напитков. В отеле предстоит заезд большой группы туристов из Франции. Составьте меню ужина на 100 человек для туристов из Франции. Какие факторы при разработке меню являлись первостепенными. Аргументируйте свой ответ.

*Компетенции ПКУВ-2, ПКУВ-4, ОПК-7*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 19

Гость пожаловался администратору, что при уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место; брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье по подушку.

Какие действия как администратор Вы предпримете? Какие действия Вы предпримете в последующем как руководитель Хозяйственной службы.

*Компетенции УК-10; ОПК-3, ОПК-6*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 20

Предложите политику ценообразования для отеля, если:

- темпы развития регионального рынка снижаются;
- тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
- высокая эластичность спроса на туруслуги;
- доля рынка услуг фирмы 10%;
- продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям.

*Компетенции УК-9; ОПК-5, ПКУВ-5.*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 21

Предложите политику ценообразования для отеля, если:

- темпы развития регионального рынка повышаются;
- тип конкуренции – совершенная конкуренция;
- низкая эластичность спроса на туруслуги;
- доля рынка услуг фирмы 30%;
- продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям.

*Компетенции УК-9; ОПК-5, ПКУВ-5.*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 22

Вы являетесь специалистом по бронированию в одном из трех отелей цепочки RadissonBLU, расположенных в городе. По приходу на работу (в 9:00) Вы узнаете, что в ночную смену произошел сбой АСУ «Омега» и в данный момент ни один терминал отеля не имеет возможности доступа в блок управления номерным фондом (PMS). Специалисты IT-отдела инженерной службы прогнозируют срок восстановления работоспособности системы в течение 3 часов.

В 9:15 поступает звонок от потенциального гостя, который просит уточнить возможность бронирования номера категории «люкс» с датой заезда через 5 дней от текущего дня.

Опишите Ваши действия.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-2*

### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 23

Вы работаете в должности менеджера отдела продаж в сетевом отеле. На текущий момент в отеле проходит конференция крупной российской компании. МICE-менеджером по данной группе является Ваш коллега, который к сожалению с сегодняшнего утра находится в больнице и обязанности по сопровождению данной группы начальник отдела временно возложил на Вас. Согласно приложению №2 к договору с данной компанией в 16:20 в центральном холле бизнес-центра должен пройти кофе-брейк на 140 персон по следующему меню:

ЗАКУСКИ (на персону 165 гр.)

Круассаны с ветчиной и сыром

Круассаны с индейкой и беконом

ДЕСЕРТ (на персону 85 гр.)

Фирменная выпечка собственной пекарни

Брауни, шоколадное и овсяное печенье, клубничный пирог

Свежие фрукты по сезону

БЕЗАЛКОГОЛЬНЫЕ НАПИТКИ (на персону 530 мл.)

Минеральная вода без газа

Сок апельсиновый, яблочный.

Чай «Greenfield»

Кофе молотый «Lavazza»

В 15:00 Вы обнаруживаете, что в Меморандуме отсутствует необходимая запись для всех задействованных в данной активности отделов.

Опишите Ваши дальнейшие действия. Аргументируйте принятые решения.

*Компетенции ОПК-2, ПКУВ-2, ПКУВ-4*

### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 24

Вы работаете на должности старшего портье в отеле категории 4\*. На Ваших глазах к другому портье на «стойке» подходит гость в крайне расстроенных чувствах, при этом, судя по невербальным признакам, гость подходит с явным намерением устроить громкий скандал. В этот же момент швейцар приветствует в дверях отеля шестерых гостей, только что прибывших на заранее заказанном ими трансфере из аэропорта. Посыльный принимает их вещи на тележку для последующего сопровождения в номера. В правила приема гостей включена обязанность портье по предоставлению приветственных коктейлей, которые стоят на подносе на «стойке» службы размещения и регулярно по расходу обновляются барменом расположенного напротив «стойки» лобби-бара.

Опишите Ваши действия, дайте аргументированный ответ.

*Компетенции УК-3, УК-4, ОПК-2*

### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 25

Составьте примерный график работы аниматора в гостиничном комплексе, располагающем следующей материально-технической базой:

- спортивная площадка для проведения игр в футбол, волейбол, баскетбол;
- открытый бассейн с тремя зонами (для пассивного отдыха, для активного отдыха, детская зона);
- мини-клуб для детей;
- ресторан с концертной сценой;
- собственный пляж с баром и площадкой для пляжного волейбола;
- площадка для отдыха с естественным газоном;
- ночной клуб;
- танцевальный зал.

*Компетенции: ПКУВ-2.*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 26

Вы являетесь собственником действующей мини-гостиницы в курортном поселке Витязево. Как и большинство мини-гостиниц данного региона большую долю гостей Вы привлекаете за счет наружной рекламы в локальных пределах поселка (конструкции на федеральной трассе, на ж/д станции поселка, в местах скопления людей). Разработайте рекламное сообщение на предстоящий летний сезон для размещения на носителях наружной рекламы в локальных пределах, если проведенный мониторинг показал, что основными Вашими конкурентными преимуществами являются:

- номера большой площади;
- сравнительно низкие цены на услуги питания;
- наличие профессиональной сезонной анимационной команды.

Охарактеризуйте выбранную модель рекламного сообщения. Предложите визуальные образы, используемые на макете вместе с Вашим рекламным сообщением.

*Компетенции ОПК-4, ПКУВ-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 27

Вы являетесь администратором службы приема и размещения отеля категории 4\*. К Вам обратилась посетительница (не гость отеля). Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.

Опишите Ваши действия, дайте аргументированный ответ.

*Компетенции УК-1, ПКУВ-2*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 28

Бюджет Вашей крупной гостиницы, расположенной в Сочи и ориентированной на бизнес-туристов, на участие в профессиональных выставках на предстоящий год составляет 640 000 руб. В качестве руководителя отдела продаж и маркетинга Вам необходимо составить предложение для руководства отеля об участии в выставках. Вам известны примерные расходы (включая участие, перелет и проживание, производство и доставку рекламных материалов) на участие в следующих выставках:

МИБЕХ Russia г. Москва	190 000 р.
МИТТ/Путешествия и туризм г. Москва	220 000 р.
Интурмаркет г. Москва	275 000 р.
ОТДЫХ Luxury г. Москва	120 000 р.
INWETEX – CIS TRAVEL MARKET г. Санкт-Петербург	235 000 р.
SITT Международная выставка «Путешествия и туризм» г. Новосибирск	220 000 р.
Курорты и туризм г. Сочи	85 000 р.
Workshop «Турбизнес» по региону Ростов-на-Дону – Волгоград – Казань – Самара - Уфа	162 000 р.
Workshop «Мир без границ» по региону Казань – Самара - Челябинск	135 000 р.



Защитите предлагаемую Вами концепцию выставочной деятельности гостиницы на 2017 год перед руководством отеля.

*Компетенции ОПК-4, ПКУВ-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 29

Составьте с помощью диаграммы Ганта график работы хозяйственной службы отеля вместимостью 100 номеров, с текущей загрузкой 46%, на ближайшие 24 часа, если Вы менеджер и у Вас в службе работает 3 человека. Необходимо обеспечить уборку номеров в отеле категории 4\* если 24 номера выезжают, ожидается заезд двух групп 30 номеров в 11 часов дня и 45 номеров в 14 часов.

*Компетенции УК-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 30

Вы являетесь собственником ресторана в курортном городе. Как и большинство ресторанов данного региона большую долю гостей Вы привлекаете за счет наружной рекламы. Разработайте рекламное сообщение на летний сезон 2017 года для размещения на носителях наружной рекламы в локальных пределах, если проведенный мониторинг показал, что основными Вашими конкурентными преимуществами являются:

- наличие детского меню;
- сравнительно низкие цены на услуги питания;
- наличие вечерних развлекательных программ.

Охарактеризуйте выбранную модель рекламного сообщения. Предложите визуальные образы, используемые на макете вместе с Вашим рекламным сообщением.

*Компетенции ОПК-4, ПКУВ-2, ПКУВ-4*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 31

Собственник сети малых отелей «Дом» после многочисленных нареканий на качество сервиса наконец-то принял мудрое решение нанять Вас в качестве Тренинг-менеджера и поручил Вам разработать требования к персоналу хозяйственной службы, провести аттестацию и при необходимости соответствующую ротацию персонала.

Задание 1. Составьте квалификационные требования для всех позиций сотрудников.

Задание 2. Обоснуйте всё, изложенное в Ваших документах.

*Компетенции: ОПК-2.*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 32

В 2018 году номерной фонд отеля составлял: 100 номеров

Доход от проживания: 80 млн. руб.

В 2019 году увеличилось количество номеров до 120.

Доход от проживания: 84 млн. руб.

Задание: рассчитать показатель RevPAR. В чем суть показателя RevPAR? Какими причинами может быть вызвано уменьшение показателя RevPAR?

*Компетенции: ОПК-5.*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 33

В таблице представлена матрица SWOT-анализа отеля, заполните поля: СИВ, СИУ, СЛВ, СЛУ. Предложите мероприятия по коммерциализации сильных сторон, снижения влияния угроз внешней среды, поясните, как препятствуют слабые стороны использовать ту или иную возможность отеля, препятствуют ли слабые стороны избежать эту угрозы. Сформулируйте стратегию развития курортного отеля.

*Компетенции: ОПК-4*

Факторы внешней среды	Возможности (Opportunity) 1. Обслуживание новых сегментов	Угрозы (Threats) 1. Развитие конкурентной среды на
-----------------------	--	---

	гостей (иностраные туристы в рамках крупных спортивно-событийных мероприятий) 2. Развитие спортивно-событийного туризма. 3. Круглогодичная работа курорта.	внутреннем рынке. 2. Конкуренция с другими направлениями, отток туристов, ориентированных на выездной туризм. 3. Снижение покупательского спроса в кризис.
Факторы внутренней среды		
Сильные стороны (Strength): 1. Удачное месторасположение в центре города. 2. Удобная транспортная доступность. 3. Близость к морю и основным достопримечательностям города. 4. Наличие бесплатной парковки. 5. Высококвалифицированный персонал/знание иностранных языков. 6. Низкая текучесть кадров. 7. Недавняя реконструкция здания.	(СИБ) поле сильных сторон и возможностей	(СИУ) поле слабых сторон и угроз
Слабые стороны (Weakness): 1. Слабая рекламная кампания. 2. Небольшое разнообразие дополнительных услуг.	(СЛВ) поле слабых сторон и возможностей	(СЛУ) поле слабых сторон и угроз

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 34

Отель на 120 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце: 30.

Стоимость питания: 1200 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка: 57%.

Среднее количество человек в номере: 1,3.

Задание: рассчитайте 1. Количество человек в месяц 2. Доход от проживания 3.

Доход от питания 4. Общий доход 5. RevPAC 6. RevPAR. Объясните значение показателей RevPAC и RevPAR и в чем их смысл.

*Компетенции: ОПК-5*

#### СИТУАТИВНАЯ ЗАДАЧА № 35

В филиале крупной туристской компании большая текучесть кадров, больше, чем у других компаний данного региона. При анализе сложившейся ситуации выясняется, что в основном увольняются молодые специалисты, набираемые самим управляющим. В первый же месяц работы более 60% новых сотрудников начинают подыскивать себе новое место.

Управляющий набирает новых сотрудников посредством проведения 15-минутного собеседования, полагая, что за это время можно сделать вывод о кандидате на должность. Причину текучести кадров он видит в недостаточной профессиональной квалификации молодых кадров, в чём, как он считает, виноваты высшие учебные заведения.

Вопросы: как, по вашему мнению, необходимо проводить процесс набора и отбора персонала в данной компании? Какие методы отбора вы могли бы порекомендовать ?

*Компетенции: ОПК-2*