|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  **ПРОГРАММА**  **Б3.01 ПОДГОТОВКА И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**  Направление подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**  Профиль **– «Гостиничная деятельность»**  г. Санкт-Петербург  2019 г. |

**1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль Гостиничная деятельность) имеет целью произвести оценку освоения комплекса учебных дисциплин, определяющих формирование следующего перечня общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных 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; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8. Государственный экзамен носит комплексный междисциплинарный характер и охватывает ключевые вопросы по дисциплинам, изученным обучающимся за период обучения.

Задачи государственного экзамена:

- оценка уровня освоения учебных дисциплин, определяющих компетенции выпускника;

- определение соответствия подготовки выпускника квалификационным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам учебного плана. Вопросы, которые включаются в программу государственного экзамена, охватывают содержание учебных дисциплин базовой и вариативной части блока Дисциплины (модули) учебного плана бакалавров по направлению подготовки *43.03.03*Гостиничное дело (профиль Гостиничная деятельность), реализуемых в рамках основной образовательной программы: «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Менеджмент организаций в сфере гостеприимства и общественного питания», «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном деле», «Прикладные методы исследований в профессиональной сфере», «Проектная деятельность в профессиональной сфере», «Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания», «Организация гостиничного дела», «Бизнес-планирование в организациях сферы гостеприимства», «Введение в направление подготовки», «Сервисная деятельность», «Управление персоналом гостиничного предприятия», «Безопасность жизнедеятельности», «Физкультура и спорт», «Психология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания», «Иностранный язык», «Деловые коммуникации и культура речи», «Правовое регулирование в сфере гостеприимства», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания», «История (история России, всеобщая история)», «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Философия», «Информационные технологии и программное обеспечение деятельности гостиничного предприятия».

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам (билет состоит из двух вопросов). В ходе проведения итогового государственного экзамена проверяется теоретическая и практическая подготовка обучающихся, уровень сформированности компетенций.

**2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

**Дисциплина «Информационные технологии и программное обеспечение деятельности гостиничного предприятия»**

Система информационных технологий. Системы бронирования и резервирования. Глобальные компьютерные сети. Мультимедийные технологии. Информационные системы менеджмента. Информационные технологии в системах управления гостиничного предприятия. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей. Создание баз для гостиничного бизнеса различными средствами ПО. Современные системы оргтехники. Международные гостиничные цепи и импорт технологии обслуживания.

**Дисциплина «Философия»**

Философия как явление культурной жизни. Философия как самосознание культуры. Истоки философского знания. Предмет философии. Философия и мировоззрение. Понятие мировоззрение. Мировоззрение и его структура (знания, убеждения, ценности). Мировоззрение, мироощущение и миропонимание. Мировоззрение и религия, мировоззрение и наука. Типология мировоззрений.

Природа философских проблем, теоретические споры и дискуссии о познавательной ценности философских проблем. Функции философии (мировоззренческая, методологическая, эвристическая, идеологическая). Философия и мифология. Философия и религия. Философия и наука. Философия и искусство. Типология философии.

Исторические типы философии. Философия и идеология. Социально-экономические изменения и динамика исторических типов философии. История философии как наука. Роль изучения истории философии.

Специфика философского познания. Методы философского познания. Взаимосвязь философских и общенаучных методов. Категории как знаковая система философии. Диалектика и метафизика как наиболее общие принципы практической и познавательной деятельности. Основной вопрос мировоззрения и философии (онтологический, гносеологический и аксиологический аспекты). Материализм и его формы. Идеализм и его формы.

**Дисциплина «История (история России, всеобщая история)»**

Проблема этногенеза восточных славян. Основные этапы становления государственности. Древняя Русь и кочевники. Византия и Русь. Принятие христианства. Эволюция восточнославянской государственности в XI-XII в.в.

Восточные славяне в древности. Различные точки зрения на вопрос о происхождении восточных славян. Разложение родоплеменного строя и образование племенных союзов. Основы экономической жизни у восточных славян. Древнеславянская община. Язычество и его роль в формировании древнерусской народности. Первые проявления христианства.

Социально-политические изменения в русских землях в XIII-XV в.в. Русь и Орда: проблемы взаимовлияния. Россия и средневековые государства Европы и Азии. Специфика формирования единого российского государства. Возвышение Москвы.

Укрепление централизованного государства. Формирование сословной системы организации общества. Зарождение абсолютистских тенденций в развитии верховной власти. Социальные конфликты и их предпосылки.

**Дисциплина «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания»**

Понятие предприятия. Назначение и сфера деятельности предприятия. Задачи создания предприятий. Функции предприятий. Классификация предприятий. Предприятие как юридическое лицо: права и обязанности.

Внутренняя среда предприятий. Факторы, определяющие внутреннюю структуру предприятия. Отраслевые различия структуры предприятий. Структура управления на предприятии. Производственная структура предприятия. «Цикл жизни» организационных структур предприятия.

Уставный капитал предприятия: принципы формирования, показатели эффективности использования.

Виды и состав имущества предприятия. Виды прав собственности предприятия на имущество, находящееся в его распоряжении. Источники формирования имущества предприятия.

Конкуренция и конкурентоспособность гостиничных предприятий. Основные средства предприятия: понятие, состав и структура. Износ и амортизация основных средств. Показатели и анализ использования основных средств.

Оборотные средства: понятие, состав и структура. Нормирование оборотных средств. Показатели использования оборотных средств. Управление оборотными средствами.

**Дисциплина «Организация гостиничного дела»**

Гостеприимство как феномен культуры: понятие и определения. Символическая и сакральная роль гостеприимства. Социальные функции гостеприимства. Роль гостеприимства в социально-культурной практике разных народов. Общее и особенное в ритуале гостеприимства разных народов мира. Гостеприимство как межличностная и межкультурная коммуникация. Гостиница как «идеальный дом».

Индустрия туризма и индустрия гостеприимства. Индустрия гостеприимства как часть индустрии туризма, ее взаимодействие и взаимосвязь с другими составляющими туристской индустрии и инфраструктуры (транспортно-коммуникативные сети, коммунальное обслуживание, социально-культурная среда, система питания и т.д.). Туризм как стимул совершенствования индустрии средств размещения, фактор развития местной экономики, увеличения числа рабочих мест.

**Дисциплина «Правовое регулирование в сфере гостеприимства»**

Определение понятия и содержания института международного туристского права. Определение понятия и содержания института отечественного туристского права. Соотношение правовых институтов отечественного и международного туризма. Общие принципы международного права, признанные нациями. Основные принципы института международного сервисного права. Виды норм, процесс нормообразования.

Многосторонние международные договоры и контракты в области туризма и международных путешествий. Двусторонние договоры в области сервиса и туризма. Виды контрактов в сфере туризма и международных путешествий. Основные условия контрактов о предоставлении туристских услуг. Типовые контракты в области международного туризма. Национальные источники правового регулирования. Договорное право. Понятие договора, стороны в договоре, условия недействительности и ничтожности договоров, ответственность сторон за нарушение договорных обязательств.

**Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания»**

Стандартизация как система управления практической деятельностью. Стандартизация как наука о методах и средствах стандартизации. Метрология - как наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства, и способах достижения требуемой точности. Объекты и субъекты стандартизации. Основные этапы развития метрологии, стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Исторические этапы становления международных организаций в сфере метрологии и стандартизации.

Сущность государственного регулирования сферы услуг. Цели, меры и способы государственного регулирования сервисной деятельности. Место государственных стандартов в системе нормативно-правовых актов в системе сервиса.

**Дисциплина «Иностранный язык»**

Бытовая лексика, свободные и устойчивые словосочетания по теме. Грамматика: имя существительное, множественное число, местоимения личные и притяжательные, структуры there is, there are, to have, настоящее время глаголов (Simple, Continuous). Монологическая и диалогическая речь с использованием лексических средств в неофициальных ситуациях. Чтение текстов. Аудирование диалогов.

**Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи»**

Обобщение и расширение полученных при освоении школьной программы знаний по русскому языку и культуре речи. Основные понятия курса: язык, национальный язык, литературный язык, языковая норма, речь.

Основные функции и формы речи.

Языковая и речевая компетенция. Языковая личность. Уровни владения языком. Качества хорошей речи. Речевая культура. Важность ее для духовной жизни человека и нравственного состояния общества.

Русский язык и другие национальные языки. Богатство и выразительность русского языка.

Общее понятие о культуре устной и письменной речи в профессиональной деятельности.

Культура речи как умение правильно, точно и выразительно передавать свои мысли средствами языка с учетом цели и ситуации общения. Три компонента культуры речи как учебной дисциплины: нормативный, коммуникативный, этический.

Проблемы «экологии языка». Языковой вкус. Речевая мода. Понятие общения. Основные единицы речевого общения.

Речевая ситуация и её компоненты.

Учёт различных компонентов ситуации как необходимое условие успешной коммуникации. Правила речевого общения.

**Дисциплина «Психология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»**

Определение психологии как науки. Житейская, донаучная и научная психология; их отличия и взаимоотношение. Специфика научно-психологического знания. Предмет и объект психологии. Факты, механизмы и закономерности психики.

Отрасли психологической науки: критерии выделения, задачи и общая характеристика. Фундаментальные (базовые) и прикладные (специальные) отрасли психологии. Взаимосвязь психологии с другими науками (философией, политологией, историей, социологией, педагогикой, биологией и др.). Связь психологической науки и практики.

Общая характеристика познавательной сферы человека.Значение межполушарной ассиметрии для познавательной деятельности. Чувственный уровень специфических познавательных процессов. Понятие ощущения. Ощущение как рефлекс. Органы чувств и их значение. Строение анализатора. Критерии классификации ощущений. Абсолютный и разностный пороги и методы их измерения. Адаптация, синестезия, сенсибилизация. Отличие ощущения и восприятия. Основные феномены и свойства восприятия (предметность, целостность, константность и др.). Виды восприятия: восприятие формы, пространства, движения, времени. Иллюзии восприятия и причины их возникновения.

**Дисциплина «Физкультура и спорт»**

Понятие «физическая культура». Физическая культура как социальное явление в жизни общества. Современное состояние физической культуры и спорта. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Социальные функции и ценности физической культуры. Физическая культура в системе подготовки педагогических кадров, ее профессиональная направленность. Учебная программа и учебный план по физической культуре для обучающихся. Реализация физической культуры в учебной, профессиональной, общественной деятельности и семейной жизни.

Всероссийских физкультурно-спортивный комплекс «Готов к труду и обороне» как основа физического воспитания населения.

Понятие «здоровый образ жизни», его содержание, связь с жизнедеятельностью обучающихся. Личное отношение к здоровью как условие формирования здорового образа жизни. Основные требования к организации здорового образа жизни. Социально-психологические основы формирования здорового образа жизни человека в студенческие годы.

**Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности»**

Теоретические основы безопасности жизнедеятельности: основные понятия и определения. Классификация и стадии чрезвычайных ситуаций.

Понятие о предмете БЖД. Основные определения в соответствии с ГОСТ Р 22 (чрезвычайная ситуация, риск возникновения ЧС, источник ЧС, безопасность в ЧС, потенциально опасный объект, предупреждение ЧС, предотвращение ЧС). Причины возникновения ЧС. Классификации ЧС по скорости распространения, по масштабу, классификация опасных природных явлений и процессов. Стадии ЧС.

Факторы выживания. Психология несчастных случаев и чрезвычайных ситуаций.

**Дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия»**

Этапы развития управления персоналом и человеческими ресурсами и их взаимосвязь с эволюцией теории менеджмента. Кадры и личностный потенциал работника. Механизм разработки кадровой политики организации Требования к формированию и климат трудовых коллективов. Отношения социального партнерства. Взаимосвязь между потребностями организации, индивида и окружающей среды. Принятие кадровых решений и ответственность руководителя.

Цели, функции и структура управления организации. Методы управления персоналом. Мотивация персонала гостиничного предприятия. Виды программ управления персоналом на предприятии и организационные формы их реализации.Спрос и предложения на рынке труда. Полномочия и компетенция директора (управляющего) по персоналу. Коммуникативная культура руководителя гостиничного предприятия. Основные правовые акты,содержащие нормы трудового права.

**Дисциплина «Сервисная деятельность»**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей. Классификация видов сервисной деятельности

Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

**Дисциплина «Введение в направление подготовки»**

Понятие сервиса и гостиничной деятельности. Цели гостеприимства. Гостиничная деятельность. Гостиничная индустрия. Гостиничный продукт. Службы системы гостеприимства. Формирование и продвижение гостиничного продукта. Безопасность в гостиницах. Институты финансовых гарантий при организации путешествий.

Классификация системы гостеприимства.

Услуги, технология и окружающая среда. Определение услуг согласно экономической теории. Сектор услуг в странах развитой экономики. Характеристика услуг. Непроизводственные услуги. Альфа, бета и гамма- услуги. Экологические аспекты услуг. Зеленый маркетинг. Законы, регулирующие гостиничную деятельность, профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников.

Туристский и гостиничный продукт как совокупность услуг, работ и товаров. Перевозка, размещение, питание, аттракции. Статистика и динамика туристских потоков в России по данным Ростуризма. Российские ассоциации туризма. Туристские центры в России. Туристско-рекреационные особые экономические зоны. Государственные структуры, ответственные за безопасность туризма и гостеприимства. Крупнейшие выставки по тематике туризма и гостеприимства в России.

**Дисциплина «Бизнес-планирование в организациях сферы гостеприимства»**

Сущность и содержание бизнес-планирования. Методика разработки бизнес-плана туристского предприятия. Анализ внутренней среды предприятия. Анализ структуры рынка и расчет [емкости рынка](http://pandia.ru/text/category/emkostmz_rinka/). Выбор потребителей туристских услуг. Исследование конкурентной среды. Разработка туристских товаров и услуг. Ценовая политика в системе бизнес-планирования Система распределения и сбыта. Маркетинговые коммуникации, продвижение и реклама. Производственный и организационный планы предприятия. Финансовый план. Оценка эффективности и [управление рисками](http://www.pandia.ru/text/category/upravlenie_riskami/).

**Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»**

Введение в современную индустрию гостеприимства. Классификация, стандартизация и сертификация предприятий сферы гостеприимства. Нормативно-правовые основы стандартизации и сертификации деятельности предприятий сферы гостеприимства

Классификация и описание номерного фонда отеля. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: современная практика франчайзинга, аутстафинга и атсорсинга. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: сервисные инновации как условие повышения уровня обслуживания. Технологии создания комфортной среды для гостей отеля и предприятия общественного питания. Материально техническое обеспечение деятельности отеля и предприятия общественного питания. Профессиональное технологическое оборудование предприятий сферы гостеприимства. Средства производства, бытовая техника и рабочие средства в технологическом цикле обслуживания гостей предприятия сферы гостеприимства. Технологии работы подразделений гостиницы: понятие, компоненты, принципы функционирования. Производственная структура гостиничного предприятия. Организация и технологии работы службы бронирования. Организация и технологии работы службы приема (портье) и расчетной части. Нормативно-правовое обеспечение работы службы приема (портье) и расчетной части. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда. Охрана труда и техника безопасности. Организация работы и технологии работы инженерно-технической службы. SPA и Welness сервис. Служба дополнительных и вспомогательных услуг. Организация и технологии обеспечения безопасности гостиницы. Служба питания и напитков. Культура обслуживания на предприятиях питания. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных предприятий гостеприимства. Служба маркетинга и продаж. Система мониторинга удовлетворенности гостей и работа с претензиями. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями на предприятиях сферы гостеприимства. Организация обслуживания MICE туристов в гостинично-туристских комплексах

**Дисциплина «Технологии обслуживания на предприятии общественного питания в гостинице»**

Введение в кулинарное искусство и ресторанный сервис. Сервис знаменитых гостиничных ресторанов мира. Тенденции развития современной гастрономии. Особенности организации обслуживания питанием и напитками туристов из различных стран мира. Введение в энологию. Мировой винный рынок: география, традиции производства, бренды, Напитки народов мира: география, традиции производства бренды,

Алкогольные напитки народов мира и их классификация. Введение. Услуги общественного питания в структуре современной индустрии туризма и гостеприимства: общая характеристика. Классификация предприятий общественного питания

Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания в РФ. Организация обслуживания питанием туристов на специализированных транспортных предприятиях индустрии гостеприимства. Организация обслуживания питанием туристов в СКС и туристско-гостиничных комплексах. Основные формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Организация и технологии проведения банкетов и кейтеринговая деятельность предприятий общественного питания. Основные бизнес процессы и технологии предприятия общественного питания. Основы эногастрономии и технологии составления меню. Технологии организации работы сомелье, бариста, титестера, бармена, метрдотеля, официанта на предприятиях общественного питания. Мебель, посуда и сервировка на предприятиях общественного питания

**Дисциплина «Прикладные методы исследований в профессиональной сфере»**

Наука – один из видов познания, в процессе которого формируется система научных понятий и предложений о явлениях и законах природы и общества. Она (наука) преобразует не только производительные силы, но и социальные институты, и общественные отношения. Всё более активно наука воздействует на духовную жизнь общества.

Наука как особая форма общественного сознания возникает на достаточно высоком уровне развития общества и представляет систему объективных знаний, отражающих естественное бытие. Эта система охватывает такие подсистемы, как науке о природе; технические науки (об искусственной природе); науке об обществе; науки о человеке.

Связь теории и практики социальной работы. Современное состояние сферы социально-культурного обслуживания населения.

Роль научных исследований в совершенствовании услуг гостеприимства. Направления развития научных исследований в гостиничном деле.

Целостность и системность. Общенаучный статус и функции системного подхода. Системная методология, ее природа, структура, применение. Методология науки и системный подход. Системоообразующие факторы в истории науки. Системный подход в социо-гуманитарном исследовании.

**Дисциплина «Проектная деятельность в профессиональной сфере»**

Основные понятия проектирования в сфере гостиничного дела. Основные фонды гостиничных предприятий. Состав предпроектных работ и виды проектов. Принципы проектирования. Нормативная база проектирования и строительства. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничного предприятия.

Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Объемно-планировочное решение зданий гостиницы. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы.

**Дисциплина «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном деле»**

Понятие «мероприятие». Деловые мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия.

Классификация мероприятий. Особенности. Основные этапы подготовки к проведению делового мероприятия. Бюджет. Определение эффективности.

**Дисциплина «Менеджмент организаций в сфере гостеприимства и общественного питания»**

Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере сервиса и гостиничного дела. Цели и задачи управления предприятием сферы гостеприимства. Организация работы по управлению предприятием сферы гостеприимства. Организационная структура гостиничного предприятия. Система коммуникаций на предприятиях гостиничной индустрии. Стратегическое и текущее планирование деятельности гостиничного предприятия. Методы принятия решений в сфере сервиса и гостиничного дела. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и гостеприимства. Качество и работа менеджера. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы сервиса и гостеприимства. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях гостиничной индустрии. Инновационная программа менеджера. Инновационное управление в сфере гостеприимства. Риск- менеджмент. Этика делового общения. Управление конфликтами в сфере гостеприимства. Психология менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества в сфере гостеприимства.

**Дисциплина «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания»**

Возникновение и эволюция маркетинга. Понятие маркетинга. Сущность сбыта и маркетингового подходов. Цели маркетинга. Причины возникновения и эволюции маркетинга. Основные этапы эволюции маркетинга. Эволюция маркетинговых концепций: совершенствование производства, совершенствование товара, интеграция коммерческих усилий, маркетинговая концепция, социально-этический маркетинг. Основные принципы и функции маркетинга. Основные направления маркетинговой политики. Внешние микро - и макросреды маркетинга. Понятие внешней микросреды маркетинга и ее структура. Цели, задачи и методы анализа микросреды. Понятие макросреды маркетинга, ее структура Основные показатели. Цели, задачи и методы анализа макросреды. Внутренняя среда маркетинга. Понятие внутренней среды маркетинга. два подхода к анализу внутренней среды. Оценка сильных и слабых сторон деятельности предприятия. Ценовая политика. Определение цены. Виды цен. Особенности рыночного ценообразования. Методы ценообразования. Основные ценовые стратегии. диверсификация цен. Политика продвижения продукта и услуг гостиничного предприятия. Инструменты продвижения: реклама, паблик-рилейшнз, стимулирование продаж, личные продажи. Классификация рекламы. Основные направления РR - деятельности. Значение сферы гостеприимства в современной экономике. Структура рынка гостиничных услуг. Использование маркетинга в сфере гостеприимства: зарубежный и отечественный опыт. Основные характеристики услуги. Особенности маркетинга в гостиничном деле. Организационные структуры управления маркетингом в гостиничной индустрии. Кадры в системе маркетинговых служб. Методы рационализации прав и ответственности. Значение маркетинговой информации. Источники маркетинговой информации. Методы сбора маркетинговой информации. Маркетинговые исследования. Цели и задачи исследований. Виды маркетинговых исследований. Оценка и контроль маркетинговой деятельности в гостиничной сфере.

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

1. **Особенности технологического процесса организации конгресса на базе средств размещения (конференции, саммита, симпозиума, выставка, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия).**
2. **Методы маркетинговых исследований в сфере гостеприимства.**
3. **Индустрия гостеприимства: структура, взаимосвязь с остальными отраслями экономики.**
4. **Особенности сервиса в сетевых и независимых гостиничных предприятиях.**
5. **Особенности европейской, азиатской и американской моделей гостиничного бизнеса.**
6. **Характеристика функционирования бизнес-отелей.**
7. **Гостиничные цепи – современный этап транснационального развития гостиничной индустрии**
8. **Роль этнических и культурных факторов сервисной деятельности гостиничного предприятия.**
9. **Сервисная деятельность гостиничного предприятия.**
10. **Специфика франчайзинга и деятельность управляющих компаний в индустрии гостеприимства**
11. **Мотивация персонала гостиничного предприятия: сущность, виды, подходы.**
12. **Особенности обеспечения безопасности гостей**
13. **Методы и приемы определения психологического портрета гостя средств размещений.**
14. **Роль русского языка для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства.**
15. **Роль иностранного языка для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства.**
16. **Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице.**
17. **Гостиничные услуги и их стандартизация.**
18. **Классификация средств размещения в РФ, проблемы классификации**
19. **Рынок малых отелей, специфика функционирования**
20. **Рынок хостелов и особенности их функционирования**
21. **Роль гостевых домов и индивидуальных средств размещения индустрии гостеприимства**
22. **Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»**
23. **Проблематика овербукинга и ее решение**
24. **Действующие ГОСТ РФ в сфере гостеприимства и их значение**
25. **Классификация гостиниц в Российской и международной практике**
26. **Особенности организации гостиничной деятельности на примере апарт-отелей**
27. **Особенности организации гостиничной деятельности на примере эко-отелей**
28. **Особенности организации гостиничной деятельности на примере курортных отелей**
29. **Особенности организации гостиничной деятельности на примере загородных отелей**
30. **Особенности организации гостиничной деятельности на примере городских отелей**
31. **Конкуренция и конкурентоспособность гостиничных предприятий.**
32. **Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: основные этапы становления и развития предприятий сферы гостеприимства за рубежом**
33. **Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: основные этапы становления и развития предприятий сферы гостеприимства в России и его связь с формированием единого российского государства**
34. **Деятельность выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного бизнеса в Европе, в США, России**
35. **Предмет философии. Место и роль философии в сфере гостиничного дела. Структура философского знания.**
36. **Информационные технологии, используемые в области гостиничного дела. Классификация.**
37. **Глобальные системы бронирования и резервирования мест в гостинице. Основные функции систем бронирования и резервирования.**
38. **Программное обеспечение в гостиничном деле.**
39. **Коллективные и индивидуальные средства размещения в туризме**
40. **Организационная структура современного гостиничного предприятия.**
41. **Принятие управленческих решений в сфере гостеприимства.**
42. **Стратегическое управление в сфере гостеприимства.**
43. **Ценообразование в гостиницах и иных средствах размещения. Характеристика основных факторов ценообразования**
44. **Налогообложение в сфере гостеприимства.**
45. **Современные теории мотивации и их использование в практике управления гостиничным предприятием.**
46. **Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия**
47. **Процесс принятия решения и их модели в сфере гостеприимства.**
48. **Коммуникации в сфере гостеприимства.**
49. **Коммуникативная культура руководителя гостиничного предприятия.**
50. **Сущность и специфика маркетинга в гостиничном деле: понятия и виды. Источники и виды маркетинговой информации.**
51. **Основные направления маркетинговых исследований в гостиничной деятельности.**
52. **Понятие потребительского поведения в гостиничной сфере. Характеристики покупателей. Модель поведения покупателей на рынке гостиничных услуг.**
53. **Рынок гостиничных услуг: структура, масштабы, механизм функционирования, характеристика и тенденции развития.**
54. **Рыночная сегментация рынка гостиничных услуг и его цели. Признаки сегментации рынка гостиничных услуг. Выбор целевого рынка и стратегии охвата рынка. Позиционирование на рынке гостиничных услуг.**
55. **Цена как элемент системы маркетинга в гостиничной сфере. Факторы, методы и процесс ценообразования в гостиничной индустрии.**
56. **Ценовые стратегии маркетинга гостиничного предприятия.**
57. **План маркетинга и рекламы при организации продаж услуг гостиничной индустрии.**
58. **Этические принципы и нормы в деловых отношениях в сфере гостеприимства.**
59. **Нравственные основы этикета в сфере гостеприимства.**
60. **Роль внутренних стандартов служб гостиницы в обеспечении качества обслуживания: общая характеристика**
61. **Организация обслуживания питанием туристов в отелях**
62. **Организация сервиса специализированных средств размещения на транспорте (на примере отелей-поездов, ротелей)**
63. **Организация сервиса для туристов на водном транспорте (на примере флотелей и ботелей)**
64. **Организация придорожного сервиса для туристов на автотранспорте в мотелях, кемпингах, караванинг**
65. **Основные формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания**
66. **Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Жалобы и конфликты при обслуживании**
67. **Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами: преимущества и недостатки приоритетного бронирования, комитмент условий, элотмент условий**
68. **Информационные технологии в системах управления гостиничным предприятием.  Особенности использования автоматизированных систем управления гостиницами (PMS) различными кампаниями.**
69. **Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление**
70. **Порядок разрешения споров в случае нарушения контракта в гостиничной деятельности. Договор возмездного оказания услуг**
71. **Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: современная практика франчайзинга, аутстафинга и атсорсинга**
72. **Особенности сервиса в сетевых и независимых гостиничных предприятиях**
73. **Особенности управления и сервиса малого отеля**
74. **Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице**
75. **Услуги питания в структуре туристских и гостиничных услуг**
76. **Международные и национальные нормативные документы регулирующие деятельность средств размещения**
77. **Объемно-планировочное решение зданий гостиницы. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы**
78. **Комфорт гостиничных интерьеров и предприятия общественного питания его составляющие**

**4. РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩЕМУСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

При подготовке к государственному экзамену обучающийся знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи подготовки к государственному экзамену, обучающемуся предлагается посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием государственной итоговой аттестации. На экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет. Каждый билет содержит 2 вопроса из фонда оценочных средств: один из них теоретический, на который должен ответить выпускник, второй представляет собой практическое задание.

Процедура сдачи государственного экзамена включает:

* подготовка обучающегося к ответу по вопросам билета;
* ответ обучающегося на вопросы билета;
* ответы обучающегося на дополнительные вопросы, заданные членами комиссии;
* обсуждение ответов обучающихся членами ГЭК, выставление и объявление оценок (оценки объявляются всей группе после окончания экзамена).

Устный ответ обучающегося на государственном экзамене заслушивается государственной экзаменационной комиссией. В зависимости от полноты и глубины ответа на поставленные вопросы, обучающемуся могут быть заданы дополнительные вопросы членами государственной экзаменационной комиссии.

После заслушивания ответов на вопросы экзаменационных билетов, всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки каждому обучающемуся за сдачу государственного экзамена.

Ход заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируется.

**5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

**5.1 основная литература:**

1. Аминов И. И. Психология делового общения: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012, 288 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
2. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие. - М.: Альтаир, МГАВТ, 2014, 85 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
3. Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А. Управление гостиничным предприятием. – М.: Логос, 2008. (режим доступа: http://biblioclub.ru);
4. Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс. - М.: Евразийский открытый институт, 2011, 357 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
5. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес. – М.: [Приор-издат](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=865), 2009. (режим доступа: http://biblioclub.ru);
6. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность. - Новосибирск: НГТУ, 2011, 40 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
7. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. - М.: Юнити-дана, 2015. (режим доступа: [http://biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114767&sr=1) );
8. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. - М.: Юнити-дана, 2012. (режим доступа: http://biblioclub.ru/);

**5.2 дополнительная литература:**

1. Артеменко О. Н. , Глобов К. С. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства. - Казань: Познание, 2011, 80 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
2. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие. – Новосибирск: НГТУ, 2012, 292 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
3. Левочкина Н. А. Менеджмент туризма : Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие. - М.: Директ-Медиа, 2013, 95 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
4. Левочкина Н. А. Менеджмент туризма. Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие. - Омск: Омский государственный университет, 2011, 136 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
5. Матяш С. А. Информационные технологии управления: курс лекций. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 537 С. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
6. Новиков В. С. Менеджмент в туризме. - М.: Издательство Книгодел, 2006, 166 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
7. Омельченко В. Д. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма. - М.: Лаборатория книги, 2012, 112 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
8. Полухина А. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012, 220 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
9. Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник. - М.: Советский спорт, 2014, 248 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru);
10. Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 384С. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
11. Скоробогатова Т. Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход. – М.: Креативная экономика, 2008, 204 С (режим доступа: https://biblioclub.ru/);
12. Яковлев П. П. Маркетинг в сфере туризма. - М.: Лаборатория книги, 2010, 78 с. (режим доступа: https://biblioclub.ru/);

**6. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации. – Режим доступа: <http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

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

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39>

Все об отелях. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

Рестораны и гостиницы. – Режим доступа: <http://www.hotres.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/