

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.03.2026 21:54:02
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 7
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,
ВКЛЮЧАЮЩАЯ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ**

43.03.03 «Гостиничное дело»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная, заочная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Санкт-Петербург

Рабочая программа итоговой (государственной итоговой) аттестации (далее – РП ГИА) по образовательной программе «Гостиничное дело» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от «8» июня 2017 г. N 515 (зарегистрировано в Минюсте России от «29» июня 2017 г., регистрационный номер 47221) уровень бакалавриата, Приказом РАНХиГС от 30 декабря 2025 № 02-02957/001 «Об утверждении Положения о порядке проведения ГИА в Академии по ОП ВО – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры». Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, и локальными нормативными актами Академии.

Составитель (-и):

Бурлов Дмитрий Игоревич, старший преподаватель, руководитель образовательной программы «Гостиничное дело», кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа государственной итоговой аттестации одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 1 от «26» августа 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.	4
1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.	4
1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.	4
1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.	4
1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.	5
2. Оценочные материалы итоговой (государственной итоговой) аттестации.	16
2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.	16
2.2. Оценочные материалы, шкалы и критерии оценивания ГИА.	19
2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.	33
Приложение 1.	41
Приложение 2.	47
Приложение 3.	52
Приложение 4.	80
Приложение 5.	81
Приложение 6.	82
Приложение 7.	83
Приложение 8.	85
Приложение 9.	86
Приложение 10.	87
Приложение 11.	88
Приложение 12.	89

1. Основные требования к структуре, содержанию и порядку проведения государственной итоговой аттестации.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников.

Целью ГИА является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Академии к выполнению профессиональных задач и степени сформированности у выпускника компетенций, установленных образовательной программой.

Совокупность компетенций, установленных образовательной программой, должна обеспечивать выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области и (или) сфере профессиональной деятельности.

Задачами ГИА являются:

– проверка уровня сформированности компетенций и степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности в соответствии с областью (областями) знаний и (или) сферой (сферами) профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа;

– принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче документа о высшем образовании;

– разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК).

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы, трудоемкость, формы и сроки проведения.

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к обязательной части образовательной программы и включает в себя:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена (далее – Госэкзамен);
- выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

Трудоемкость ГИА составляет 9 зачётных единиц (далее – з.е.), в том числе, на Госэкзамен – 3 з.е., на ВКР - 6 з.е. ГИА проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком образовательной программы. Расписание аттестационных испытаний доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 1 месяц до начала периода ГИА.

Порядок организации и проведения ГИА регулируется отдельным локальным нормативным актом Академии.

1.3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена (при наличии) и защиты выпускной квалификационной работы. Государственный

экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя, членов государственной экзаменационной комиссии, секретаря и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен. Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов государственной экзаменационной комиссии, рабочего места для обучающегося, компьютерной техники с необходимым лицензионным программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана, щитов для размещения наглядного материала.

1.4. Учебно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации.

Рекомендуемая литература:

Основная литература

1. Безопасный отдых и туризм: учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. <https://biblio-online.ru/book/bezopasnyy-otdyh-i-turizm-452578>
2. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519660>
3. Бугорский, В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393>
4. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752>
5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681>
6. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг туристских территорий: учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538259>

7. Емельянова, И.Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация: учебное пособие для вузов / И. Н. Емельянова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 107 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17095-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532387>
8. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. <https://biblio-online.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-447408>
9. Иванова, И.А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18459-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535066>
10. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>
11. Морозов, М.А. Экономика организаций сферы туризма: учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539881>
12. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0.
13. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531331>
14. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06902-0. <https://biblio-online.ru/book/tehnologii-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-455218>
15. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для вузов / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07374-4. <https://biblio-online.ru/book/kulturnyy-turizm-452660>
16. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К.

- Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377>
17. Бизнес-статистика: учебник и практикум для вузов / И. И. Елисеева [и др.]; под редакцией И. И. Елисейевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14822-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537150>
18. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916- 9313-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452708>
19. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978- 5-534-04357-0.
20. Гостиничное хозяйство=Hotelwesen: учебное пособие: [16+]. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2021. — 344 с.: табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360>
21. Гостиничное хозяйство=Hotelwesen: учебное пособие: [16+]. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2021. — 344 с.: табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360>
22. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452692>
23. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 18219-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534556>
24. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>
25. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/456699>.

26. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/457038>
27. Очилова, Х. Ф. Маркетинг туризма: учебник: [16+] / Х. Ф. Очилова, М. Амонбоев. — Москва: Директ-Медиа, 2022. — 176 с.: ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=689008>
28. Пономарёва, Е. А. Бренд-менеджмент: учебник и практикум для вузов / Е. А. Пономарёва. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 341 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9046-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511493>
29. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415>
30. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453851>
31. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453848>
32. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450317>
33. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447423>

Дополнительная литература

1. Автандилова, Е.М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке) = Le business hôtelier en tourisme (dans la langue française): учебное пособие / Е.М. Автандилова, С.М. Кравцов; Министерство образования и

- науки РФ, Южный федеральный университет, Институт филологии, журналистики и межкультурной коммуникации. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461563>
2. Алексеева, Н.П. Tourismus=Туризм: учебное пособие / Н.П. Алексеева. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2017. – 333 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103308>
 3. Алмосов, С.М. Гостиничный бизнес: монография / С.М. Алмосов. – Москва: Лаборатория книги, 2011. – 94 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749>
 4. Артеменко, О.Н. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства: монография / О.Н. Артеменко, К.С. Глобов; Институт экономики, управления и права (г. Казань). – Казань: Познание, 2011. – 80 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257760>
 5. Базовая подготовка по спортивно-оздоровительному туризму: монография / С.В. Соболев, В.М. Гелецкий, Е.А. Николаев и др.; Сибирский Федеральный университет. – Красноярск: СФУ, 2016. – 230 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496992>
 6. Балюк, А. Д. Экскурсоведение: учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 235 с. <https://biblio-online.ru/book/ekskursovedenie-457257>
 7. Бексаева, Н.А. Деловой английский в туризме: учебное пособие / Н.А. Бексаева. – 3-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2017. – 204 с. – Режим доступа: по подписке. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103336>
 8. Беликова, И.П. Организационное проектирование и управление проектами: учебное пособие / И.П. Беликова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. – 88 с. – Режим доступа: по подписке.–URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438686>
 9. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учебное пособие / В.Ю. Воскресенский. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 462 с.: ил., табл., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800>
 10. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/450272>
 11. Гурьянова, Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов: учебное пособие / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, Л.А. Родигин; Российская

- международная академия туризма. – Москва: Советский спорт, 2010. – 136 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258197>
12. Докашенко, Л.В. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности: учебное пособие / Л.В. Докашенко; Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбур: Оренбургский государственный университет, 2015. – 164 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990>
 13. Жук, А.А. Разработка стратегии развития предприятия: выпускная квалификационная работа / А.А. Жук; Крымский Федеральный Университет имени В.И. Вернадского, Институт экономики и управления, Кафедра менеджмента. – Симферополь: , 2018. – 113 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491694>
 14. Иващенко, И.А. Английский язык для сферы туризма / И.А. Иващенко; гл. ред. Д.И. Фельдштейн; ред. Т.Н. Кондрашина. – 5-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2018. – 266 с.: табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363597>
 15. Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы: монография / А.Н. Полухина, В.П. Рукомойникова, Е.Е. Шарафанова и др.; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 216 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494314>
 16. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684885>
 17. Лежнин, В.В. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации / В.В. Лежнин, А.Н. Полухина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 182 с.: табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570636>
 18. Международные стандарты аудита: Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Ж.А. Кеворкова; Под ред. Ж.А.Кеворковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 375 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр). - ISBN 978-5-534-10743-2: 889.00.
 19. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие: [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону: Издательско- полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. –

- 332 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>
20. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1.
21. Никулина, Ю. Налогообложение в индустрии гостеприимства : практикум / Ю. Никулина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2014. – 119 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259292>
22. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>
23. Организация детско-юношеского и молодежного туризма: учебное пособие / И.Е. Карасев, Е.В. Кулагина, О.В. Лукина, Б.К. Смагулов; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493421>
24. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации / Т.В. Петрова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 165 с.: ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051>
25. Пинчук, С.С. Бизнес-план открытия гостиничного предприятия : выпускная квалификационная работа / С.С. Пинчук ; Уральский государственный педагогический университет, Институт менеджмента и права, Кафедра экономики и менеджмента. – Екатеринбург : , 2017. – 71 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462874>
26. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 48 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>
27. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>
28. Пронина, С.А. История туризма: конспект лекций / С.А. Пронина; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский

- государственный институт культуры, Институт социально-культурных технологий, Кафедра музейного дела. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2016. – 119 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472705>
29. Российский энциклопедический словарь «ТУРИЗМ»: словарь: [12+] / под ред. С.Ю. Житенёва; Министерство культуры Российской Федерации, Российский научно-исследовательский институт культурного и природного наследия имени Д. С. Лихачёва, Международная общественная туристская академия. – Москва: Институт Наследия, 2018. – 490 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571398>
30. Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме: учебное пособие / В.П. Рукомойникова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 104 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476509>
31. Румянцева, Е. Е. Финансовый менеджмент: учебник и практикум для вузов / Е. Е. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00237-9. - URL: <https://biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-450730>
32. Скочилова, М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса : монография / М.С. Скочилова. – Москва : Лаборатория
33. Сорокин, А.В. Общая экономика: бакалавриат, магистратура, аспирантура / А.В. Сорокин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 640 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437304>
34. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>
35. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>
36. Трусова, Н.М. Страхование в туризме: учебное пособие / Н.М. Трусова; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Социально-гуманитарный институт, Кафедра экономики социальной сферы. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2015. – 172 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472725>

37. Туризм и спортивное ориентирование: курс лекций: [16+] / авт.-сост. К.Г. Зеленский, А.В. Абрамов, Д.Н. Безлепкин ; Министерство науки и высшего образования РФ и др. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 132 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562693>
38. Ушаков, Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия: монография / Р.Н. Ушаков. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 230 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>
39. Феоктистов, И.А. Гостиничный бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения: практическое пособие / И.А. Феоктистов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательский дом "ГроссМедиа", 2009. – 224 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211368>
40. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>
41. Царева, Г.Р. Выпускная квалификационная работа: учебно- методическое пособие / Г.Р. Царева, В.Б. Елагина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 100 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494054>

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz/>
2. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. N 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/
3. Федеральный закон № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»
4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года <http://government.ru/docs/37906/>

5. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51- // СЗ РФ. – 1994
6. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. – 2002
7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция) «О защите прав потребителей».
8. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 N 294-ФЗ (последняя редакция).
9. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
11. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
12. Постановление Правительства РФ № 158 «Об утверждении правил классификации гостиниц»
13. Постановление Правительства РФ № 1860 «Об утверждении положения о классификации средств размещения»

Национальные стандарты (ГОСТы)

1. Туристские услуги — общие стандарты

ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 50681–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Термины, определения»

ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Безопасность туристов и экскурсантов»

ГОСТ Р 50645–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

ГОСТ Р 51185–98/2014 «Услуги гостиниц. Общие требования»

ГОСТ Р 55316–2012 «Услуги туристские. Средства размещения. Общие требования»

ГОСТ Р 55817–2013 «Услуги средств размещения»

2. Классификация и требования к средствам размещения

ГОСТ Р 53423

ГОСТ Р 54599

ГОСТ Р 54606 — малые средства размещения

ГОСТ Р 56184 — хостелы

ГОСТ Р 55817 — индивидуальные средства размещения

ГОСТ Р 70587–2022 — услуги размещения «Все включено» и «Ультра все включено»

3. Требования по видам туризма

ГОСТ Р ИСО 13810–2016 — Промышленный туризм
ГОСТ Р 59850.6–2021 — Арктический туризм. Предотвращение конфликтов с белыми медведями
ГОСТ Р 57519–2017 — Оценка соответствия. Сертификация услуг
ГОСТ Р 71888–2025 — Подвесные канатные дороги. Требования безопасности
ГОСТ Р 55319–2012 — Услуги средств размещения
ГОСТ Р 55817–2013 — Индивидуальные средства размещения
4. Специализированные и вспомогательные стандарты
ГОСТ Р 50691–94 — модель обеспечения качества услуг (ИСО 9002)
ГОСТ Р 70943 — экологические требования к туризму
ГОСТ Р 70587–2022 — размещение по системе «Все включено»/«Ультра все включено»
ГОСТ Р 57519–2017 — добровольная сертификация услуг в туризме

Перечень информационно-справочных систем

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPRbooks» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znaniium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znaniium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Перечень профессиональных баз данных

1. РИНЦ – Российский индекс научного цитирования. Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности. <https://elibrary.ru>
2. Универсальная база данных «ИВИС» <https://eivis.ru/>
3. Cambridge University Press - коллекция журналов по социологии, политическим вопросам, международным отношениям https://sziiu-lib.ranepa.ru/cambridge_journal.php
4. EBSCO Publishing – мультидисциплинарные полнотекстовые базы данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний,

рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов www.ebsco.com;

5. OECD iLibrary – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты <https://www.oecd.org/en/publications.html>
6. Oxford University Press - коллекция журналов по политике, политологии, международным отношениям https://sziu-lib.ranepa.ru/oxford_journal.php

2. Оценочные материалы итоговой (государственной итоговой) аттестации.

2.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы.

Совокупность государственных аттестационных испытаний направлена на выявление и установление степени достижения выпускником запланированных результатов освоения образовательной программы – сформированности всех запланированных компетенций.

Перечень и содержание компетенций, которыми должны овладеть выпускники, представлен в Приложении 1 к образовательной программе.

В ходе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающийся демонстрирует сформированность следующих компетенций:

№ п.п.	Содержание ВКР	Код формируемой компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Форма контроля
1	Введение	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКР-1.1; ПКР-1.3; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Консультации с научным руководителем
2	Первый раздел	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКР-1.1; ПКР-1.3; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Консультации с научным руководителем

3	Второй раздел	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКО-4.3; ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Консультации с научным руководителем
4	Третий раздел	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКО-4.3; ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Консультации с научным руководителем
5	Заключение	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКО-4.3; ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Консультации с научным руководителем
6	Подготовленная и оформленная ВКР	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКО-4.3; ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	Предварительная оценка в процессе проведения процедуры предзащиты ВКР (при наличии)
7	Подготовленная и оформленная ВКР	ПКО-1; ПКО-2; ПКО-3; ПКО-4; ПКР-1; ПКР-2; ПКР-3; ПКР-4;	ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-4.1; ПКО-4.2; ПКО-4.3; ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2;	Окончательная оценка в процессе проведения процедуры защиты ВКР на заседании ГЭК

			ПКР-2.3; ПКР-3.1; ПКР-3.2; ПКР-3.3; ПКР-4.1; ПКР-4.2	
--	--	--	--	--

2 В ходе подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена по направлению подготовки проверяется овладение следующими компетенциями:

Код формируемой компетенции	Код индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции образовательного стандарта (УК ОС)	
УК-1	УК-1.1
	УК-1.2
	УК-1.3
	УК-1.4
	УК-1.5
УК-2	УК-2.1
	УК-2.2
	УК-2.3
	УК-2.4
УК-3	УК-3.1
	УК-3.2
	УК-3.3
	УК-3.4
	УК-3.5
	УК-3.6
УК-4	УК-4.1
	УК-4.2
	УК-4.3
	УК-4.4
	УК-4.5
УК-5	УК-5.1
	УК-5.2
	УК-5.3
	УК-5.4
УК-6	УК-6.1
	УК-6.2
	УК-6.3
УК-7	УК-7.1
	УК-7.2
УК-8	УК-8.1
	УК-8.2
УК-9	УК-9.1
	УК-9.2
УК-10	УК-10.1
	УК-10.2
Общие профессиональные компетенции	
ОПК-1	ОПК-1.1
	ОПК-1.2
	ОПК-1.3
ОПК-2	ОПК-2.1
	ОПК-2.2
	ОПК-2.3
ОПК-3	ОПК-3.1
	ОПК-3.2

ОПК-4	ОПК-4.1
	ОПК-4.2
ОПК-5	ОПК-5.1
	ОПК-5.2
	ОПК-5.3
ОПК-6	ОПК-6.1
	ОПК-6.2
ОПК-7	ОПК-7.1
	ОПК-7.2
	ОПК-7.3
ОПК-8	ОПК-8.1
	ОПК-8.2

2.2. Оценочные материалы, шкалы и критерии оценивания ГИА.

2.2.1 Общие требования к выпускной квалификационной работе как оценочному средству:

Выпускная квалификационная работа на степень бакалавра является предметно (проблемно) ориентированной и предполагает решение конкретных прикладных, практических задач в сфере гостиничного дела. Она призвана показать:

- способность студента собирать и систематизировать научно-практическую информацию по теме исследований в области гостиничного дела;
- владение навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов;
- способность проводить исследования в конкретной предметной области.

Руководство и консультирование

Координацию и контроль подготовки ВКР осуществляет руководитель ВКР (далее - руководитель) являющийся, как правило, преподавателем кафедры УСТИГБ.

Сообщения руководителей о ходе подготовки ВКР заслушиваются на заседании кафедры с приглашением (в отдельных случаях) студентов, работы которых выполняются с нарушением графика или имеют существенные качественные недостатки.

Руководитель ВКР бакалавра, как правило, должен вести дисциплину профессионального цикла соответствующего профиля, иметь ученую степень и (или) ученое звание либо обладать практическим опытом работы по направлению темы ВКР.

Допускается привлечение к руководству ВКР на условиях совместительства профессоров и доцентов из других вузов, научных сотрудников, имеющих ученое звание и (или) ученую степень, а также высококвалифицированных специалистов из органов государственной власти, местного самоуправления предприятий и организаций, имеющих высшее профессиональное образование, соответствующее направлению подготовки

«Гостиничное дело» и стаж практической деятельности в указанных сферах не менее 5 лет.

Руководители ВКР определяются кафедрой УСТиГБ и назначаются приказом директора СЗИУ по представлению декана факультета.

В обязанности руководителя ВКР входит:

а) составление задания на ВКР (примерная форма приведена в *Приложении №2,3*);

б) определение индивидуального задания на выполнение ВКР (*Приложении №6*) и контроль за его выполнением;

в) рекомендации по подбору и использованию источников и литературы по теме ВКР;

г) оказание помощи в разработке структуры (плана) ВКР;

д) консультирование студента по вопросам выполнения ВКР согласно установленному на семестр графику консультаций;

е) анализ текста ВКР и рекомендации по его доработке (по отдельным главам, разделам, подразделам);

ж) оценка степени соответствия ВКР требованиям Положению «Об утверждении новой редакции государственной итоговой аттестации в Академии по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры», утвержденном приказом от 30 декабря 2025 года № 02-02957/001..

з) информирование о порядке и содержании процедуры защиты ВКР (в т. ч. предварительной), о требованиях к студенту;

и) информирование о порядке и содержании процедуры защиты ВКР (в т. ч. предварительной), о требованиях к студенту;

к) консультирование (оказание помощи) в подготовке выступления и подборе наглядных материалов к защите (в т. ч. предварительной);

л) содействие в подготовке ВКР на внутривузовский или иной конкурс студенческих работ (при необходимости);

м) составление письменного отзыва о ВКР (*Приложении № 8*), в котором отражается:

- актуальность ВКР;
- степень достижения целей ВКР;
- наличие в ВКР элементов научной (в основном применительно к магистерским диссертациям), методической и практической новизны;
- наличие и значимость практических предложений и рекомендаций, сформулированных в ВКР;
- правильность оформления ВКР, включая оценку структуры, стиля, языка изложения, а также использования табличных и графических средств представления информации, в соответствии с правилами, установленными ГОСТ.

- степень владения автором работы профессиональными знаниями, умениями и навыками;
- недостатки ВКР.
- рекомендация ВКР к защите.

Допускается назначение двух руководителей ВКР, если тема ВКР имеет междисциплинарный характер. Каждому из руководителей учитывается доля объема учебной нагрузки, предусмотренного за руководство ВКР в зависимости от степени его участия.

Ответственность за руководство и организацию выполнения ВКР несет кафедра УСТИГБ и непосредственно руководитель ВКР.

Ответственность за все сведения, изложенные в ВКР, принятые решения и за правильность всех данных ответственность несет студент - автор ВКР.

С целью оказания выпускнику специализированных консультаций по отдельным аспектам выполняемого исследования наряду с руководителем может быть назначен консультант ВКР.

Консультант назначается приказом директора филиала СЗИУ на любом этапе выполнения ВКР по представлению декана факультета, составленного на основании решения кафедры УСТИГБ.

Требования к объему, структуре и оформлению выпускной квалификационной работы

Объем ВКР должен составлять, как правило, для ВКР бакалавра - 40-60 страниц (без приложений);

Структура ВКР зависит от вида ВКР и, как правило, содержит следующие обязательные элементы:

- титульный лист; (Приложение 9)
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложение(я) (при необходимости).

В структуре могут быть предусмотрены также теоретическая часть, расчетно-графическая часть и т. п.

Требования к основным элементам структуры ВКР:

Титульный лист является первой страницей ВКР и оформляется в соответствии с *Приложением 9*.

В **содержании** перечисляют введение, заголовки глав (разделов) и подразделов основной части, заключение, библиографический список, каждое приложение с указанием номеров листов (страниц), на которых они начинаются.

Во **введении** указываются объект, предмет, цель и задачи ВКР, обосновывается ее актуальность, теоретическая и (или) практическая значимость, определяются методы исследования, дается краткий обзор информационной базы исследования.

Основная часть ВКР должна включать не менее двух глав (разделов) (но, как правило, не более четырех), она может быть представлена теоретическим и практическим разделами.

В основной части ВКР приводятся данные, отражающие сущность, методику и основные результаты исследования.

Содержательно главы (разделы), как правило, включают в себя:

анализ истории вопроса и его современного состояния, обзор литературы по исследуемой проблеме, представление различных точек зрения и обоснование позиций автора исследования, анализ и классификацию привлекаемого материала на базе избранной студентом методики исследования;

описание процесса теоретических и (или) экспериментальных исследований, методов исследований, методов расчета, обоснование необходимости проведения экспериментальных работ, принципов действия разработанных объектов, их характеристики;

обобщение и оценку результатов исследований, включающих оценку полноты решения поставленной задачи и предложения по дальнейшим направлениям работ, оценку достоверности полученных результатов и их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ;

В конце каждой главы (раздела) подраздела следует обобщить материал в соответствии с целями и задачами, сформулировать выводы и достигнутые результаты.

В **заключении** указываются общие результаты ВКР, формулируются обобщенные выводы и предложения, возможные перспективы применения результатов на практике и дальнейшего исследования проблемы.

Библиографический список должен включать изученную и использованную в ВКР литературу. Он свидетельствует о степени изученности проблемы, наличии у студента навыков самостоятельной работы с информационной составляющей ВКР и должен оформляться в соответствии с требованиями ГОСТ (Пример оформления библиографического списка приведен по адресу: https://sziu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html#ofhref).

В приложения включаются связанные с выполненной ВКР материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть внесены в основную часть: справочные материалы, таблицы, схемы, нормативные документы, образцы документов, инструкции, методики (иные материалы), разработанные в процессе выполнения работы, иллюстрации вспомогательного характера и т.д.

Оформление ВКР

ВКР оформляется на русском языке. Допускается параллельное оформление текста работы или ее части на иностранном языке (английском, немецком и французском и др.) в форме дополнительного приложения.

Работа оформляется в виде текста, подготовленного на персональном компьютере с помощью текстового редактора и отпечатанного на принтере на листах формата А4 с одной стороны. Текст на листе должен иметь книжную ориентацию, альбомная ориентация допускается только для таблиц и схем приложений. Основной цвет шрифта - черный.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, определениях, применяя инструменты выделения и шрифты различных стилей.

Наименования всех структурных элементов ВКР (за исключением приложений) записываются в виде заголовков строчными буквами по центру страницы без подчеркивания (шрифт 14 жирный). Точка после заголовка не ставится.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется (нумерация страниц - автоматическая). Приложения включаются в общую нумерацию страниц. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитываются как одна страница.

Главы (разделы) имеют порядковые номера в пределах всей ВКР и обозначаются арабскими цифрами без точки. Номер подраздела состоит из номеров главы (раздела) и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы основной части дипломной работы следует начинать с нового листа (страницы).

При ссылках на структурную часть текста, выполняемой ВКР указываются номера глав (разделов), подразделов, пунктов, подпунктов, перечислений, графического материала, формул, таблиц, приложений, а также графы и строки таблицы данной ВКР. При ссылках следует писать: «... в соответствии с главой (разделом) 2», «... в соответствии со схемой № 2»,

«(схема № 2)», «в соответствии с таблицей № 1», «таблица № 4», «... в соответствии с приложением № 1» и т. п.

Цитаты воспроизводятся в тексте ВКР с соблюдением всех правил цитирования (соразмерная кратность цитаты, точность цитирования). Цитированная информация заключается в кавычки, и указывается номер страницы источника, из которого приводится цитата.

Цифровой (графический) материал (далее - материалы), как правило, оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, иллюстраций и имеет по тексту отдельную сквозную нумерацию для каждого вида материала, выполненную арабскими цифрами.

При этом обязательно делается надпись «Таблица» или «Рис.» и указывается порядковый номер, название рисунка записывается в той же строке, а заголовок таблицы - на следующей строке по центру строчными буквами (14 шрифт жирный).

Материалы в зависимости от их размера, помещаются под текстом, в котором впервые дается ссылка на них, или на следующей странице. Допускается цветное оформление материалов.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Необходимо указывать при переносе обозначение столбцов таблицы. В таблицах допускается применение 12 размера шрифта.

В ВКР используются только общепринятые сокращения и аббревиатуры. Если в работе принята особая система сокращений слов, наименований, то перечень принятых сокращений должен быть приведен в структурном элементе «Обозначения и сокращения» после структурного элемента ВКР «Содержание».

Приложения к ВКР оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу страницы надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера арабскими цифрами. Характер приложения определяется студентом самостоятельно, исходя из содержания работы. Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

Текст ВКР должен быть переплетен (сброшюрован).

Рецензирование выпускной квалификационной работы (при наличии)

ВКР не подлежит обязательному рецензированию. Однако, с целью получения объективной оценки ВКР студента от специалистов, работающих по профилю данного направления подготовки или специальности в органах государственной власти и местного самоуправления, на предприятиях, в организациях, учреждениях различных организационно-правовых форм, в высших учебных заведениях и научных организациях студент может предоставить рецензию на свою ВКР на рассмотрение экзаменационной комиссии. Примерный шаблон для рецензии находится в (*Приложение №10*).

Для проведения рецензирования ВКР направляется одному или нескольким рецензентам из числа лиц, не являющихся работниками Академии.

ВКР предоставляется официальному рецензенту не позднее, чем за 7 дней до защиты и возвращается на выпускающую кафедру вместе с официальной письменной рецензией не позднее, чем за 5 дней до защиты ВКР по расписанию. Кафедра УСТИГБ обеспечивает ознакомление обучающегося с рецензией не позднее, чем за 5 календарных дней до защиты ВКР.

Содержание рецензии должно включать в себя:

- оценку актуальности темы исследования,
- оценку теоретической и практической значимости результатов исследования,
- указание на недостатки работы, при их наличии,
- выводы и рекомендации рецензента,
- общую оценку ВКР.

Кроме того, в официальной рецензии должна быть указана рекомендуемая оценка по четырехбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»). и буквенной шкале согласно таблице:

Оценка	
прописью	буквой
Отлично	A
Отлично	B
Хорошо	C
Хорошо	D
удовлетворительно	E

Рецензия оформляется на бланке организации и подписывается рецензентом с указанием его должности, места работы, ученой степени и (или) ученого звания (при наличии). При оформлении рецензии не на бланке

организации, подпись должна быть заверена печатью организации. К внешней рецензии может быть приравнен отзыв организации, материалы которой были использованы при выполнении выпускной ВКР.

Если результаты ВКР принимаются к внедрению, то может быть представлена справка о внедрении (использовании) результатов исследования.

Кроме официальной рецензии на ВКР могут быть представлены и дополнительные неофициальные рецензии.

Рецензент (официальный и неофициальный) заверяет свою личную подпись на рецензии в установленном порядке.

Перечень тем ВКР представлен в Приложении 1 к РП ГИА.

2.2.2 Государственный комплексный экзамен проводится в устной или письменной форме.

Длительность государственного экзамена составляет 2 академических часа.

Не разрешается использовать на государственном экзамене справочную литературу, нормативные документы, лекционный материал в письменном виде. На государственном экзамене запрещено использовать технические приспособления (телефоны, планшеты, ПК, наушники и др.), способные выдавать справочную и иную информацию.

Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Экзамен оценивается по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Итоговая оценка формируется на основе четырех основных критериев, каждый из которых имеет существенное значение для определения уровня подготовки выпускника и его профессиональной компетентности в области гостеприимства и туризма.

ОЦЕНКА «ОТЛИЧНО»

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который продемонстрировал выдающиеся результаты по всем критериям оценивания, показал глубокое и всестороннее понимание изученного материала, способность к критическому анализу и самостоятельному применению полученных знаний на практике.

1. Знание теоретических основ учебных дисциплин

Студент демонстрирует фундаментальное, глубокое и системное понимание всех аспектов поставленного вопроса. Ответ носит исчерпывающий характер, отличается высокой степенью детализации и структурированности изложения

материала. Обучающийся свободно ориентируется в теоретическом материале, уверенно воспроизводит определения ключевых понятий и категорий, демонстрирует знание различных научных концепций и теоретических подходов к рассматриваемой проблематике.

Выпускник проявляет осведомленность о существовании альтернативных точек зрения и концептуальных подходов к анализируемой проблеме, способен выделить преимущества и недостатки каждого из них, провести сравнительный анализ различных теоретических позиций. Демонстрируется умение сопоставить отечественный и зарубежный опыт решения аналогичных проблем в сфере гостеприимства, выявить специфические особенности и тенденции развития индустрии туризма в различных странах и регионах.

Обучающийся демонстрирует владение актуальной нормативно-правовой базой, регулирующей деятельность в сфере туризма и гостеприимства, знание современных законодательных актов, национальных стандартов обслуживания, профессиональных регламентов и отраслевых нормативных документов. Студент способен ссылаться на конкретные правовые акты, указывать их реквизиты и объяснять механизмы их применения в практической деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

2. Владение профессиональной терминологией

Студент безусловно владеет специализированной научной и профессиональной терминологией в области туризма, гостеприимства и смежных дисциплин. Обучающийся уверенно оперирует терминологическим аппаратом, демонстрирует точное понимание содержания используемых терминов и понятий, способен раскрыть их сущность в полном объеме, установить взаимосвязи между различными терминами и понятиями.

Выпускник не допускает ошибок в употреблении терминов, правильно использует как общенаучную, так и узкоспециализированную отраслевую лексику. Демонстрируется способность дать развернутое определение каждого используемого термина, пояснить этимологию профессиональных понятий, провести разграничение между смежными терминами. Обучающийся владеет терминологией на русском и английском языках, способен использовать международную терминологию индустрии гостеприимства.

3. Аргументация

Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками аргументации и доказательного рассуждения. Обучающийся способен убедительно обосновать собственную позицию по дискуссионным вопросам, приводит весомые аргументы в защиту своей точки зрения, подкрепляет теоретические положения конкретными примерами из практики функционирования предприятий сферы гостеприимства.

Выпускник формулирует самостоятельные, обоснованные выводы и практические рекомендации по совершенствованию деятельности туристских и гостиничных предприятий, способен предложить инновационные решения для проблемных ситуаций в индустрии гостеприимства. Ответ отличается логической последовательностью, стройностью изложения, четкостью формулировок. Обучающийся демонстрирует способность к критическому мышлению, умение анализировать причинно-следственные связи, выявлять закономерности развития процессов в сфере туризма.

4. Культура речи

Студент демонстрирует образцовую культуру речи, соответствующую высоким стандартам профессиональной коммуникации. Изложение материала осуществляется грамотно, с соблюдением всех норм современного русского литературного языка. Речь обучающегося отличается богатством словарного запаса, разнообразием речевых конструкций, точностью и выразительностью формулировок.

Выпускник логично выстраивает повествование, четко структурирует ответ, соблюдает последовательность в изложении материала. Речь характеризуется плавностью, отсутствием длительных пауз и речевых ошибок. Обучающийся уверенно использует средства выразительности для акцентирования внимания на ключевых положениях ответа, демонстрирует высокую степень владения монологической речью. Стилистическое оформление ответа полностью соответствует нормам научного и официально-делового стилей речи.

ОЦЕНКА «ХОРОШО»

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который продемонстрировал твердые знания программного материала, достаточный уровень владения профессиональными компетенциями, способность к самостоятельному анализу и решению практических задач в сфере гостеприимства. При этом в ответе могут присутствовать незначительные недочеты и неточности, которые не влияют на общее качество ответа и не свидетельствуют о существенных пробелах в знаниях.

1. Знание теоретических основ учебных дисциплин

Студент предоставляет полный и содержательный ответ на поставленные вопросы экзаменационного билета, демонстрирует достаточно глубокое понимание изученного материала. Обучающийся владеет основными теоретическими положениями, способен воспроизвести ключевые концепции и подходы к решению профессиональных задач в индустрии гостеприимства и туризма.

Выпускник проявляет осведомленность об основных альтернативных точках зрения и научных подходах к анализируемой проблематике, способен назвать наиболее значимые концепции и теории в рассматриваемой области. Студент демонстрирует знание базовых характеристик отечественного и зарубежного опыта в сфере туризма и гостеприимства, может провести сравнительный анализ, выделить общие и специфические черты.

Обучающийся владеет основными нормативно-правовыми материалами, регулирующими деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса, знаком с ключевыми законодательными актами и профессиональными стандартами. Студент способен назвать основные нормативные документы по анализируемой проблеме, однако может испытывать затруднения при раскрытии отдельных деталей нормативного регулирования или при необходимости процитировать конкретные положения законодательных актов.

2. Владение профессиональной терминологией

Студент демонстрирует хороший уровень владения научной и профессиональной терминологией в области туризма и гостеприимства. Обучающийся уверенно использует специализированную лексику при

формулировании ответа, правильно применяет основные термины и понятия изученных дисциплин.

В случае возникновения ошибки в употреблении терминологии выпускник способен самостоятельно распознать неточность и внести необходимые коррективы в свой ответ. Однако при попытке раскрыть содержание отдельных специализированных терминов студент может испытывать некоторые затруднения, формулировать определения недостаточно полно или пользоваться подсказками экзаменационной комиссии. Обучающийся владеет общеупотребительной профессиональной терминологией, но может быть менее уверен в использовании узкоспециализированных терминов.

3. Аргументация

Студент обладает умением аргументировать ключевые положения своего ответа, приводить доводы в обоснование собственной позиции по рассматриваемым вопросам. Обучающийся способен формулировать самостоятельные выводы и практические рекомендации по совершенствованию работы предприятий сферы гостеприимства.

Выпускник предъявляет достаточно стройный, лаконичный и четкий ответ, демонстрирует логическую последовательность в изложении материала. Однако при аргументировании своей позиции студент может допускать незначительные неточности или недостаточно полно раскрывать отдельные аспекты проблемы. Допускается наличие 1-2 незначительных ошибок фактического и/или смыслового характера, которые не влияют на общую логику рассуждений и не искажают сути излагаемого материала. Обучающийся в целом способен к критическому анализу, но глубина аналитических суждений может быть недостаточной по сравнению с отличным ответом.

4. Культура речи

Студент грамотно и логично излагает учебный материал, демонстрирует хороший уровень культуры речи. Ответ обучающегося соответствует основным нормам русского литературного языка, характеризуется правильным построением фраз и предложений.

В целом соблюдаются требования к стилистическому оформлению научной речи, студент использует адекватную лексику и речевые конструкции. Речь выпускника является достаточно плавной и связной, однако могут присутствовать отдельные паузы, связанные с обдумыванием формулировок. Допускаются незначительные стилистические неточности, которые не нарушают общего впечатления от ответа и не препятствуют восприятию излагаемой информации.

ОЦЕНКА «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который продемонстрировал базовые знания программного материала в объеме, минимально необходимом для дальнейшей профессиональной деятельности. Студент в целом ориентируется в основных положениях изученных дисциплин, однако испытывает существенные затруднения при необходимости углубленного анализа проблематики, самостоятельного применения знаний и формулирования обоснованных выводов.

1. Знание теоретических основ учебных дисциплин

Студент предоставляет неполный ответ на поставленные вопросы, демонстрирует фрагментарное понимание изученного материала. Обучающийся знаком с основными понятиями и базовыми положениями дисциплин, однако испытывает значительные затруднения при попытке дать развернутое изложение теоретического материала.

Выпускник способен раскрыть содержание вопроса лишь при активной помощи экзаменационной комиссии, когда экзаменаторы задают наводящие вопросы, предлагают подсказки или уточняют отдельные аспекты проблемы. Студент демонстрирует знание отдельных, не всегда наиболее существенных альтернативных точек зрения и подходов к анализируемой проблеме, однако не способен провести их сравнительный анализ или обосновать преимущества той или иной концепции.

Обучающийся не имеет целостных, системных представлений об отечественном и зарубежном опыте в сфере туризма и гостеприимства, может привести лишь разрозненные примеры без понимания общих закономерностей и тенденций развития индустрии. Студент слабо владеет или не владеет основными нормативно-правовыми материалами по анализируемой проблематике, испытывает затруднения при попытке назвать конкретные законодательные акты или профессиональные стандарты, регулирующие деятельность в данной сфере.

2. Владение профессиональной терминологией

Студент демонстрирует недостаточный уровень владения научной и профессиональной терминологией в области туризма и гостеприимства. Обучающийся знаком с базовыми терминами изученных дисциплин, однако часто испытывает серьезные затруднения при необходимости дать точное определение используемых понятий.

Выпускник может путать смежные термины, использовать профессиональную лексику неточно или в неподходящем контексте. При попытке раскрыть содержание специализированных терминов студент формулирует определения поверхностно, неполно, с существенными упущениями ключевых характеристик понятий. Обучающийся нуждается в помощи экзаменационной комиссии для уточнения значений используемых терминов, не всегда способен самостоятельно исправить допущенные терминологические ошибки.

3. Аргументация

Студент испытывает серьезные затруднения при попытке аргументировать ключевые положения ответа, обосновать собственную позицию по обсуждаемым вопросам. Обучающийся с трудом формулирует самостоятельные выводы и практические рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий сферы гостеприимства, его предложения носят поверхностный, неконкретный характер.

В целом выпускник способен логически изложить основные положения учебного материала, однако последовательность изложения может нарушаться, в рассуждениях присутствуют существенные пробелы и противоречия. Студент допускает существенные ошибки с точки зрения логической структуры ответа, причинно-следственных связей, обоснованности выводов. Количество фактических и/или смысловых ошибок в ответе не превышает трех, что

свидетельствует о наличии базового понимания материала при недостаточной глубине его усвоения.

4. Культура речи

Речь студента характеризуется наличием недостатков с точки зрения языкового оформления и стилистической грамотности. В процессе изложения материала встречаются длительные паузы, связанные с затруднениями в подборе слов, формулировании мыслей, вспоминании необходимой информации.

Обучающийся допускает ошибки стилистического характера, использует разговорную лексику в контексте, требующем научного или официально-делового стиля речи, допускает речевые неточности и неудачные формулировки. Однако при этом речь студента остается в целом понятной, основное содержание ответа может быть воспринято экзаменационной комиссией, несмотря на имеющиеся недочеты речевого оформления.

ОЦЕНКА «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который продемонстрировал существенные пробелы в знаниях программного материала, непонимание основных положений изученных дисциплин, неспособность применить полученные знания для анализа профессиональных ситуаций. Уровень подготовки студента не соответствует минимальным требованиям к выпускнику образовательной программы.

1. Знание теоретических основ учебных дисциплин

Студент демонстрирует непонимание сути поставленных вопросов, не способен раскрыть их содержание даже при активной помощи экзаменационной комиссии. Ответ обучающегося носит фрагментарный, бессистемный характер, представляет собой набор разрозненных сведений, не связанных логической последовательностью и не образующих целостного представления о предмете.

Выпускник не знает или не понимает альтернативных точек зрения и концептуальных подходов к анализируемой проблематике, не способен назвать основные теоретические позиции по рассматриваемому вопросу. Студент имеет крайне поверхностные, отрывочные представления об отечественном и зарубежном опыте в сфере туризма и гостеприимства, не может привести конкретных примеров из практики функционирования индустрии.

Обучающийся не владеет знаниями нормативно-правовых материалов, регулирующих деятельность в анализируемой сфере, не способен назвать основные законодательные акты или профессиональные стандарты, не понимает механизмов правового регулирования отношений в индустрии гостеприимства. Такой уровень подготовки свидетельствует о том, что студент не освоил учебную программу и не готов к самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Владение профессиональной терминологией

Студент не владеет научной и профессиональной терминологией в области туризма и гостеприимства. Обучающийся не знает значений базовых терминов изученных дисциплин, не способен дать определение ключевым понятиям, не понимает содержания используемой специализированной лексики.

Выпускник систематически допускает грубые терминологические ошибки, путает различные понятия, использует термины неправильно, в искаженном значении. При попытке раскрыть содержание терминов студент не может

сформулировать даже приблизительное определение, демонстрирует полное непонимание сущности профессиональных понятий. Обучающийся не способен исправить терминологические ошибки даже с помощью экзаменационной комиссии, что свидетельствует о критических пробелах в освоении понятийного аппарата специальности.

3. Аргументация

Студент не в состоянии аргументировать ключевые положения ответа, обосновать собственную позицию по обсуждаемым вопросам. Обучающийся не способен сделать самостоятельные выводы и сформулировать практические рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий сферы гостеприимства.

Выпускник допускает многочисленные грубые ошибки, которые искажают суть излагаемого материала, демонстрируют непонимание причинно-следственных связей, закономерностей развития процессов в сфере туризма. Студент не способен выстроить логическую последовательность изложения, его рассуждения хаотичны, противоречивы, не ведут к каким-либо обоснованным выводам. Наличие более пяти фактических и/или смысловых ошибок в ответе свидетельствует о критически низком уровне усвоения учебного материала.

4. Культура речи

Речь студента характеризуется крайне низким уровнем культуры языкового оформления. Изложение материала является фрагментарным, бессвязным, прерывистым. Обучающийся испытывает серьезные затруднения в формулировании мыслей, не способен построить логически связное высказывание.

Речь выпускника изобилует длительными паузами, связанными с невозможностью продолжить ответ, подобрать необходимые слова, вспомнить материал. Студент систематически допускает грубые стилистические ошибки, нарушает нормы литературного языка, использует просторечную лексику, допускает речевые и грамматические ошибки. Качество речевого оформления ответа не позволяет экзаменационной комиссии адекватно воспринять содержание излагаемого материала, что в сочетании с другими недостатками ответа свидетельствует о неготовности студента к профессиональной деятельности.

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА

Итоговая оценка выставляется государственной экзаменационной комиссией на закрытом заседании путем открытого голосования простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя комиссии является решающим.

Итоговая оценка определяется на основе совокупного анализа всех установленных критериев оценивания. При выставлении итоговой оценки государственная экзаменационная комиссия учитывает: соответствие содержания ответа всем поставленным вопросам экзаменационного билета; полноту, глубину и системность продемонстрированных знаний; логичность, последовательность и структурированность изложения материала; уровень владения профессиональной терминологией и понятийным аппаратом специальности; способность к аргументации собственной позиции и формулированию обоснованных выводов; качество речевого оформления ответа и общую культуру профессиональной коммуникации обучающегося.

Каждый из четырех критериев оценивания имеет существенное значение для определения итоговой оценки. Государственная экзаменационная комиссия принимает во внимание степень соответствия ответа обучающегося по каждому критерию требованиям конкретного уровня оценки, а также общее впечатление о профессиональной компетентности выпускника и его готовности к самостоятельной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень заданий для государственного экзамена представлен в Приложении 2 к РП ГИА.

2.3. Шкалы и критерии оценивания по видам государственных аттестационных испытаний.

По результатам государственной итоговой аттестации выставляются: оценка за государственный экзамен и оценка за ВКР.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания. В случае получения оценки «неудовлетворительно», обучающийся считается не прошедшим государственное аттестационное испытание.

Критерии оценивания ВКР:

Оценка результата защиты ВКР производится на закрытом заседании ГЭК. За основу принимаются следующие критерии, с учетом степени освоения компетенций, контролируемых на ГЭК:

- актуальность темы;
- научно-практическое значение темы;
- качество выполнения работы;
- содержательность доклада и ответов на вопросы;
- наглядность представленных результатов исследования в форме слайдов.

Обобщенная оценка защиты ВКР определяется с учетом отзыва научного руководителя (Приложение №7).

Шкала оценивания и критерии оценки по результатам защиты выпускной квалификационной работы, соотнесенные с уровнем освоения компетенций:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	ОТЛИЧНО	1. Выбранная тема работы раскрыта в полном объеме. 2. При подготовке работы были использованы актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал продвинутый уровень сформированности и компетенций,

		<p>соответствующей области, эмпирические материалы, собранные в ходе практики;</p> <p>3. Работа содержит детальный анализ проблемы, объекта и предмета исследования, носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями;</p> <p>4. Доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над ВКР, содержит обоснование выводов и рекомендации по совершенствованию предмета исследования;</p> <p>5. Работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста;</p> <p>6. Ответы на вопросы исчерпывающие, свидетельствующие об отличной теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности</p>	<p>предусмотренных образовательной программой</p>
<p>4</p>	<p>ХОРОШО</p>	<p>1. Выбранная тема работы в целом раскрыта.</p> <p>2. При подготовке работы в основном были использованы актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в соответствующей области,</p>	<p>Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал высокий уровень сформированности и компетенций, предусмотренных</p>

		<p>эмпирические материалы, собранные в ходе практики;</p> <p>3. Работа содержит анализ проблемы, объекта и предмета исследования, носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями;</p> <p>4. Доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над ВКР, содержит выводы и рекомендации по совершенствованию предмета исследования;</p> <p>5. Работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста;</p> <p>6. Ответы на вопросы в основном корректны, свидетельствующие о хорошей теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности</p>	образовательной программой
3	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>1. Выбранная тема работы раскрыта не в полной мере.</p> <p>2. При подготовке работы были использованы не все актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в соответствующей области, эмпирические материалы, собранные в ходе практики;</p>	Выпускник в ходе подготовки и защиты ВКР продемонстрировал базовый уровень сформированности и компетенций, предусмотренных ОПОП

		<p>3. Работа содержит неглубокий анализ проблемы, объекта и предмета исследования, носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями;</p> <p>4. Доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над ВКР, выводы слабо обоснованы отсутствуют рекомендации по совершенствованию предмета исследования;</p> <p>5. Работа выполнена с нарушением отдельных требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста;</p> <p>6. Ответы на вопросы не носят исчерпывающий характер, свидетельствуют об удовлетворительной теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности.</p>	
2	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>1. Выбранная тема работы не раскрыта.</p> <p>2. При подготовке работы не были использованы актуальные материалы по данной проблематике, современные достижения науки и практики в соответствующей области,</p>	Компетенции не сформированы

		<p>эмпирические материалы, собранные в ходе практики;</p> <p>3. Работа не содержит анализ проблемы, объекта и предмета исследования, не носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями;</p> <p>4. Доклад обучающегося не содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, слабо описывает основные этапы работы над ВКР, содержит обоснование выводов и рекомендации по совершенствованию предмета исследования;</p> <p>5. Работа выполнена с нарушением требований, предъявляемых к оформлению ВКР и оригинальности текста;</p> <p>6. Ответы на вопросы не даны или некорректны, свидетельствуют о неудовлетворительной теоретической и практической подготовке выпускника к профессиональной деятельности.</p>	
--	--	--	--

Шкала оценивания государственного экзамена:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Критерии оценки	Уровень освоения компетенций
5	ОТЛИЧНО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью раскрыта тема в ответе на каждый вопрос. 2. Ответ был логично выстроен, содержал корректные аргументы. 3. При ответах на каждый вопрос были приведены корректные примеры. 4. При ответе продемонстрирован высокий уровень теоретических знаний 5. Были даны исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы комиссии. 	<p>Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал продвинутый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОП</p>
4	ХОРОШО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тема вопроса в ответе на каждый вопрос в целом раскрыта. 2. Ответ был в целом логично выстроен, содержал корректные аргументы. 3. При ответах на вопросы были приведены в целом корректные примеры. 4. При ответе продемонстрирован достаточно высокий уровень теоретических знаний 	<p>Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал повышенный уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП</p>

		5. Были даны ответы на дополнительные вопросы комиссии.	
3	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>1. Частично раскрыта тема в ответе на каждый вопрос.</p> <p>2. Ответ содержал логические ошибки и некорректные аргументы.</p> <p>3. При ответах на каждый вопрос были приведены некорректные примеры.</p> <p>4. При ответе продемонстрирован высокий уровень теоретических знаний</p> <p>5. Были даны не все ответы на дополнительные вопросы комиссии.</p>	Выпускник во время сдачи государственного экзамена продемонстрировал базовый уровень сформированности компетенций, предусмотренных ОПОП
2	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>1. Тема вопросов в ответе не раскрыта.</p> <p>2. Ответ не был логично выстроен, содержал некорректные аргументы.</p> <p>3. При ответах на каждый вопрос не были приведены корректные примеры.</p> <p>4. При ответе продемонстрирован низкий уровень теоретических знаний</p> <p>5. Не были даны ответы на дополнительные вопросы комиссии.</p>	Компетенции не сформированы

На основании результатов государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы делается заключение об уровне освоения выпускником результатов образовательной программы и готовности к выполнению задач определенных типов профессиональной деятельности.

Приложение 1.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ.

1. Организация и управление операционной деятельностью службы приёма и размещения гостиницы (на примере ...)
2. Организация и управление операционной деятельностью службы питания гостиницы (на примере ...)
3. Организация и управление операционной деятельностью хозяйственной службы гостиницы (на примере ...)
4. Организация и управление операционной деятельностью банкетной службы гостиницы (на примере ...)
5. Организация и управление операционной деятельностью службы обслуживания в номерах (на примере ...)
6. Организация и управление операционной деятельностью службы маркетинга и продаж гостиницы (на примере ...)
7. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути её совершенствования (на примере ...)
8. Совершенствование работы службы приёма и размещения гостиничного предприятия (на примере ...)
9. Совершенствование работы службы питания гостиничного предприятия (на примере ...)
10. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса (на примере ...)
11. Организация управления деятельностью подразделения гостиницы на основе операционных метрик
12. Организация интернет-маркетинга в сфере гостиничных услуг
13. Разработка PR-мероприятий для гостиницы в целях привлечения новых клиентов (на примере ...)
14. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере ...)
15. Стратегия развития омниканальной системы продаж в гостинице
16. Построение эффективной системы управления продажами и доходностью гостиницы
17. Аналитические методы управления продажами в гостинице
18. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере ...)
19. Управление продуктовой политикой гостиницы (на примере ...)

20. Продвижение гостиничных услуг в социальных сетях (на примере ...)
21. Разработка стратегии позиционирования гостиничного предприятия на конкурентном рынке
22. Разработка программ лояльности на примере гостиничного предприятия
23. Управление потребительской лояльностью на предприятиях индустрии гостеприимства
24. Применение методики Карты пути клиента (Customer Journey Map) для мониторинга удовлетворённости и лояльности гостей (на примере ...)
25. Влияние потребительского опыта гостя на лояльность к бренду (на примере ...)
26. Формирование системы управления качеством обслуживания в несетевых гостиницах
27. Особенности системы управления качеством на предприятиях гостиничного бизнеса
28. Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятии гостиничного бизнеса
29. Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг (на примере ...)
30. Бенчмаркинг как эффективный метод повышения качества услуг гостиницы (на примере ...)
31. Разработка модели управления жалобами гостей (на примере ...)
32. Построение системы управления жалобами гостей в отеле и оценка её эффективности
33. Повышение качества предоставления гостиничных услуг иностранным гостям
34. Организация и проведение процедур сервисного аудита в гостинице
35. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия (на примере ...)
36. Методы оценки эффективности операционной деятельности гостиницы (на примере центра прибыли)
37. Бюджетирование на предприятиях гостиничного бизнеса
38. Финансовый анализ операционной деятельности гостиницы

39. Организация системы финансового контроля операционной деятельности гостиницы
40. Совершенствование системы управленческого учета в гостинице (на примере ...)
41. Управление затратами гостиницы на основе управленческого учёта
42. Организация системы эффективного управления затратами гостиницы (на примере подразделения)
43. Инструменты оптимизации затрат операционной деятельности отелей
44. Формирование системы бизнес-процессов на примере центра прибыли (затрат) гостиницы
45. Динамическое ценообразование в гостиничном бизнесе
46. Экономический инструментарий прогнозирования спроса на гостиничные услуги
47. Организация и проведение процедур операционного аудита в гостинице
48. Операционный аудит как ключевой инструмент контроля операционной деятельности подразделений гостиницы
49. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий
50. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на основе франчайзингового управления
51. Франчайзинг как эффективная модель управления гостиницей
52. Проблемы и перспективы малого гостиничного бизнеса (на примере конкретного города или субъекта России)
53. Анализ состояния и тенденции развития рынка гостиничных услуг на региональном уровне (на примере ...)
54. Методы и инструменты анализа рыночного спроса и предложения гостиничных услуг
55. Событийный потенциал региона как фактор развития гостиничного бизнеса
56. Управление факторами сезонности в гостиничном бизнесе (на примере ...)
57. Разработка бизнес-плана по созданию ресторана в гостиничном предприятии

58. Разработка концепции отеля (городского, загородного, курортного, бизнес-отеля)
59. Организационный механизм управления гостиницей на стадии запуска
60. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности гостиничного предприятия (на примере ...)
61. Разработка бизнес-плана хостела (на примере конкретного города)
62. Разработка концепции бутик-отеля в историческом центре города
63. Информационные системы и технологии подбора персонала в сфере гостеприимства
64. Современные технологии подбора и адаптации персонала гостиничных предприятий
65. Особенности адаптации и мотивации персонала в гостиничном бизнесе
66. Формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере ...)
67. Разработка системы мотивации персонала службы приёма и размещения
68. Оценка влияния цифровых технологий на развитие гостиничного бизнеса
69. Внедрение цифровых систем для оптимизации бизнес-процессов гостиницы
70. Информационные системы и технологии как средство развития в гостиничном бизнесе (на примере ...)
71. Внедрение систем автоматизации управления гостиницей (PMS) и оценка их эффективности
72. Применение технологий искусственного интеллекта в управлении гостиничным предприятием
73. Роль онлайн-агрегаторов (OTA) в системе дистрибуции гостиничных услуг
74. Управление онлайн-репутацией гостиничного предприятия
75. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг гостиничным предприятием (на примере ...)
76. Обеспечение систем безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса
77. Организация SPA-услуг как фактор повышения доходности гостиничного предприятия

78. Развитие конференц-услуг в гостиничном предприятии (на примере ...)
79. Организация анимационных услуг в курортном отеле
80. Стандартизация в процессе регламентирования деятельности гостиничного предприятия
81. Разработка операционных стандартов для службы housekeeping гостиницы
82. Внедрение системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001 в гостиничном предприятии
83. Особенности организации деятельности апарт-отелей
84. Развитие эко-отелей как направление устойчивого туризма
85. Организация деятельности глэмпинга как нового формата средств размещения
86. Особенности управления загородным гостиничным комплексом
87. Организация услуг гостеприимства для гостей с ограниченными возможностями здоровья
88. Развитие инклюзивного сервиса в гостиничном предприятии
89. Организация обслуживания бизнес-туристов в городском отеле
90. Особенности работы гостиниц в составе MICE-индустрии
91. Внедрение принципов устойчивого развития в деятельность гостиничного предприятия
92. Энергосбережение и ресурсоэффективность в гостиничном бизнесе
93. Экологическая сертификация гостиничных предприятий: проблемы и перспективы
94. Формирование «зелёного» имиджа гостиничного предприятия
95. Организация системы управления доходами в гостинице
96. Оптимизация загрузки номерного фонда с использованием методов управления доходами
97. Анализ эффективности каналов продаж гостиничного предприятия
98. Особенности управления гостиницей под международным брендом
99. Сравнительный анализ моделей управления сетевыми и независимыми гостиницами

100. Ребрендинг гостиничного предприятия: стратегия и реализация

Тематика ВКР должна отражать теоретическую и (или) практическую направленность исследования. Теоретическая часть исследования должна быть ориентирована на разработку теоретических основ изучаемых объектов (процессов, моделей и др.). Практическая часть работы должна демонстрировать способности выпускника решать прикладные задачи.

Приложение 2.

Перечень заданий открытого типа для государственного экзамена.

1. Сущность, цели и задачи менеджмента. Принципы менеджмента.
2. Планирование, организация и координация как функции менеджмента.
3. Мотивирование как управленческая функция. Современные теории мотивации. Персональная мотивация и мотивация команды.
4. Место контроля в общей концепции управленческой деятельности. Типы и объекты контроля.
5. Принятие решений как функция менеджера. Методы принятия управленческих решений.
6. Организация как объект управления. Взаимодействие организации с внешней средой.
7. Понятие «управленческая модель». Классификация бизнес-моделей в менеджменте.
8. Формулирование организационных целей. Декомпозиция целей: цели и подцели.
9. Процедура внутрифирменного планирования. Методы и принципы планирования.
10. Сущность, процесс и инструменты стратегического планирования.
11. Оперативное планирование: содержание, задачи, виды и методы.
12. Центры принятия решений и управленческие зоны. Принятие управленческих решений в условиях неопределённости и риска.
13. Информационное обеспечение менеджмента: назначение, функции, требования к управленческой информации.
14. Этапы развития управленческой мысли. Современные концепции менеджмента.
15. Коммуникации и управленческая деятельность. Типология коммуникаций. Структура коммуникативного процесса.
16. Модель антикризисного управления. Модель жизненного цикла организации Грейнера-Адизеса.
17. Организационная структура: потребность в её конкретной модели. Типы организационных структур.
18. Корпоративная культура как инструмент управления. Определение, элементы и типология корпоративных культур.
19. Понятие конфликта и их типология. Способы разрешения конфликтов.
20. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала изменениям. Реинжиниринг бизнес-процессов.
21. Стиль управления: общая характеристика, классификации. Типология стилей управления по И. Адизесу.
22. Операционный менеджмент: понятие, содержание, цели, задачи и функции.
23. Инструменты и приёмы операционного менеджмента в сфере предоставления услуг.

24. Сущность операционной стратегии и её взаимосвязь с корпоративной стратегией.
25. Процессный и функциональный подходы к управлению на предприятии.
26. Конкурентные стратегии М. Портера: лидерство по издержкам, дифференциация, фокусирование.
27. Разработка стратегии. Пирамида стратегий: корпоративная, деловая, функциональная, операционная.
28. Ориентация на потребителя как ключевой принцип менеджмента качества.
29. Управление качеством услуг. Услуга как объект управления. Современные концепции управления качеством.
30. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания.
31. Управление проектом: этапы, роли, ключевые показатели эффективности проекта.
32. Интернет вещей (IoT): основные принципы и примеры применения в гостиничном бизнесе.
33. Оценка персонала: методы и критерии. Эффект Даннинга-Крюгера в менеджменте.
34. Организация работы по адаптации вновь принятых работников.
35. Административная ответственность за нарушения трудового и налогового законодательства.
36. Текучесть кадров в гостиничном бизнесе и методы удержания персонала.
37. Классификация маркетинговых исследований. Этапы проведения маркетингового исследования.
38. Виды количественных и качественных маркетинговых исследований.
39. Функции, задачи и объекты операционного маркетинга. Особенности операционного маркетинга в сфере услуг.
40. Модель поведения покупателей и факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения о покупке. Когнитивный диссонанс.
41. Дизайн-мышление: методы и инструменты для выявления потребностей и потребительской ценности (Customer Journey Map и др.).
42. Влияние цен на поведение потребителей. Цели и технология ценового позиционирования.
43. Маркетинг взаимоотношений. Понятие удовлетворённости и лояльности потребителей. Программы лояльности.
44. Сегментирование рынка: сущность, критерии сегментации, методы сегментирования.
45. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Оценка эффективности каналов сбыта.
46. Специфика управления и функции департамента продаж и маркетинга гостиницы. SWOT-анализ.
47. Система налогообложения предприятий и организаций в РФ.
48. Бухгалтерская отчётность: состав и структура. Отчёт о прибылях и убытках. Отчёт о движении денежных средств.

49. Основные средства: состав, классификация, оценка, методы начисления амортизации.
50. Оборотные средства: состав и методика расчёта потребности в оборотных средствах.
51. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью.
52. Функциональное назначение и виды анализа управленческой отчётности. Классификация затрат в управленческом учёте.
53. Прибыль и рентабельность как показатели финансовых результатов. Модель формирования операционной прибыли.
54. Финансовое планирование и прогнозирование. Бюджетирование.
55. Понятие GROSS/NET классификации доходов и расходов. Примеры применения.
56. Финансовая отчётность как инструмент эффективного управления гостиницей.
57. Основы финансового анализа деятельности гостиницы. Цикл финансового управления.
58. Предмет, объект, цели и задачи управленческого учёта в гостинице.
59. Функциональное назначение единой системы счетов USALI. Принципы формирования и анализа отчётов.
60. Особенности внедрения системы USALI в операционную деятельность гостиницы.
61. Сводные операционные отчёты системы USALI для собственников и операторов: структура, определения, толкования.
62. Методика разработки детализированных операционных отчётов подразделений, формирующих операционный доход.
63. Методика разработки детализированных операционных отчётов подразделений категории «нераспределяемые расходы».
64. Классификация основных видов затрат гостиницы. Принципы и методы распределения затрат.
65. Виды, принципы расчёта распределяемых расходов гостиницы.
66. Операционные стандарты и процедуры как основа эффективного управления гостиничными подразделениями.
67. Взаимосвязь между бизнес-процессами и гостиничными стандартами. Разработка, внедрение и контроль операционных процедур.
68. Структура административно-управленческого аппарата гостиницы. Стратегические цели и тактические задачи менеджмента.
69. Классификация гостиничных предприятий в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2022 № 1860.
70. Организационная структура гостиницы. Состав служб, их функции и принципы организации работы.
71. Понятие и специфика гостиничного продукта. Формирование продуктовой номенклатуры. Конкурентоспособность гостиничного продукта.
72. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).

73. Квалификационные требования к работникам гостиничной сферы в соответствии с профессиональными стандартами.
74. Состав и принципы настройки гостиничных информационных систем. Основные и вспомогательные системы автоматизации.
75. Виды, назначение, состав информации и периодичность внутренних управленческих отчетов гостиницы.
76. Факторы, влияющие на формирование ценовой политики отеля. Динамическое ценообразование.
77. Концепция управления доходами (Revenue Management) в гостиничном бизнесе.
78. Теоретические аспекты ценообразования гостиничных услуг. Методы ценообразования номерного фонда.
79. Теоретические аспекты ценообразования ресторанных услуг. Методы ценообразования в ресторанном департаменте.
80. Методы экономического анализа продаж и инжиниринг меню ресторана/бара.
81. Подходы и методы прогнозирования экономических показателей гостиничного департамента.
82. Подходы и методы прогнозирования экономических показателей ресторанного департамента.
83. Принципы формирования, функции и структура департамента номерного фонда. Методика расчёта численности персонала.
84. Основные операционные стандарты и процедуры департамента номерного фонда.
85. Финансовые индикаторы и операционные метрики департамента номерного фонда: загрузка, RevPAR, ADR, коэффициент заселения.
86. Назначение и характеристики операционных метрик основных центров прибыли гостиницы.
87. Назначение и характеристики операционных метрик основных центров доходов гостиницы.
88. Принципы формирования, структура и функции подразделений департамента F&B. Расчёт численности персонала.
89. Основные операционные стандарты и процедуры подразделений департамента F&B.
90. Процедура операционного аудита деятельности подразделений департамента F&B.
91. Финансовые индикаторы и метрики ресторанного департамента: средний чек, себестоимость, оборачиваемость запасов, доход на место.
92. Понятие пищевой безопасности. Законодательная база в области пищевой безопасности в сфере HoReCa.
93. Организационная структура департамента управления персоналом гостиницы.
94. Основные направления деятельности HR-департамента: кадровая политика, кадровый резерв, отбор и найм персонала.

95. Система мотивации персонала гостиницы: материальная и нематериальная мотивация, грейдинг. Формирование корпоративной культуры.
96. Структура, состав услуг и функции прочих операционных департаментов гостиницы (SPA, фитнес, парковка). Методика расчёта персонала.
97. Ключевые этапы реализации гостиничных проектов: коммерческая концепция, подбор оператора, проектирование.
98. Специфика оперативного управления этапами реализации гостиничных проектов. Анализ экономической целесообразности.
99. Принципы и особенности организационно-функционального проектирования гостиничных объектов.
100. Принципы организации снабжения и управление закупками в гостиничном бизнесе. Организация цепочки поставок.

Приложение 3.

Перечень заданий комбинированного и закрытого типов для подготовки к государственному экзамену.

№	Тип задания	Инструкция	Вопрос / Задание
1	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Какое из следующих утверждений наиболее точно отражает сущность менеджмента?</p> <p>А) Совокупность правовых норм, регулирующих деятельность организаций. В) Процесс планирования, организации, мотивирования и контроля для достижения целей организации. С) Исключительно функция высшего руководства, не касающаяся операционного уровня. D) Система бухгалтерского и финансового учёта организации.</p>
2	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между функцией менеджмента и её ключевым содержанием.</p> <p>Список 1: А. Планирование Б. Организация В. Координация Г. Контроль</p> <p>Список 2: 1. Согласование действий подразделений для единства операционных процессов. 2. Определение целей, разработка стратегии и планов. 3. Сравнение фактических результатов с плановыми и корректирующие меры. 4. Распределение задач, полномочий и ресурсов.</p>
3	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	<p>Охарактеризуйте мотивирование как функцию управления. Раскройте содержание не менее двух содержательных и не менее одной процессуальной теории мотивации, указав их практическое значение для управления персоналом в сфере гостеприимства.</p>

4	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие утверждения о функции контроля в менеджменте верны?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Контроль — самостоятельная функция, завершающая управленческий цикл. 2) Предварительный контроль осуществляется до начала деятельности и проверяет готовность ресурсов. 3) Текущий контроль проводится исключительно по итогам отчётного года. 4) Итоговый контроль позволяет накапливать данные для совершенствования плановых показателей. 5) Объектами контроля могут быть финансовые результаты, качество услуг, производительность труда.
5	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие методы относятся к коллективным методам принятия управленческих решений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Метод мозгового штурма (brainstorming). 2) Метод Дельфи. 3) Метод дерева решений. 4) Номинальная групповая техника. 5) Метод линейного программирования.
6	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Оцените утверждение: «Организация в условиях высокой неопределённости внешней среды должна стремиться к максимальной бюрократизации структуры для обеспечения стабильности». Выберите позицию и обоснуйте.</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Верно: бюрократизация всегда повышает устойчивость. B) Неверно: в условиях высокой неопределённости органические (адаптивные) структуры эффективнее механистических. C) Частично верно: только для производственных организаций. D) Выбор структуры не зависит от внешней среды.
7	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Что является определяющим признаком бизнес-модели организации?</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Юридическая форма собственности.

			<p>В) Описание того, как организация создаёт, предоставляет и удерживает ценность для потребителя.</p> <p>С) Структура штатного расписания.</p> <p>Д) Совокупность нормативно-правовых актов отрасли.</p>
8	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов декомпозиции целей по методологии дерева целей:</p> <p>А) Формулирование стратегической (корневой) цели организации.</p> <p>Б) Определение критериев достижимости и измеримости для каждой подцели.</p> <p>В) Разработка операционных задач и КРІ для нижнего уровня исполнителей.</p> <p>Г) Декомпозиция стратегической цели на функциональные цели второго уровня.</p> <p>Д) Дальнейшее дробление функциональных целей на подцели третьего уровня.</p>
9	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов процедуры внутрифирменного планирования:</p> <p>А) Анализ внешней и внутренней среды (SWOT, PEST и др.).</p> <p>Б) Мониторинг и контроль выполнения плана, корректировка при отклонениях.</p> <p>В) Разработка альтернативных вариантов стратегии и выбор оптимального.</p> <p>Г) Трансляция стратегического плана в оперативные планы подразделений.</p> <p>Д) Формулирование миссии и стратегических целей.</p>
10	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	<p>Проанализируйте сущность стратегического планирования как управленческого процесса. Опишите основные этапы и ключевые аналитические инструменты стратегического планирования, применимые в гостиничном предприятии.</p>
11	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между видом оперативного планирования и его характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Сменно-суточное</p> <p>Б. Декадное</p> <p>В. Месячное</p> <p>Г. Квартальное</p>

			<p>Список 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увязка плановых показателей с ресурсами в рамках бюджетного периода. 2. Детализированное задание на каждую смену с учётом текущей загрузки. 3. Промежуточная корректировка с учётом факторов первых дней месяца. 4. Объёмный план с дифференциацией по неделям.
12	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Менеджер принимает решение об инвестировании в гостиничный объект в регионе с нестабильной конъюнктурой; вероятности сценариев неизвестны. Какой критерий является наиболее консервативным?</p> <p>А) Критерий максимального ожидаемого значения (EMV). В) Критерий Гурвица (взвешенного оптимизма-пессимизма). С) Критерий Вальда (максимин) — наилучший из наихудших исходов. D) Критерий Сэвиджа (минимакс сожаления).</p>
13	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие требования предъявляются к управленческой информации для обеспечения её качества?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Достоверность и точность данных. 2) Своевременность (актуальность на момент принятия решения). 3) Максимальный объём — чем больше данных, тем лучше. 4) Релевантность (соответствие потребностям конкретного управленческого уровня). 5) Сопоставимость данных за разные периоды.
14	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Расположите школы менеджмента в хронологическом порядке возникновения:</p> <p>А) Процессный подход (А. Файоль). Б) Школа научного управления (Ф. Тейлор). В) Концепция TQM и ISO 9000. Г) Поведенческая школа (Маслоу, МакГрегор, Герцберг). Д) Школа системного и ситуационного подходов.</p>

15	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между типом управленческой коммуникации и его характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Вертикальная нисходящая Б. Вертикальная восходящая В. Горизонтальная Г. Диагональная</p> <p>Список 2:</p> <p>1. Обмен между подразделениями одного уровня для координации деятельности. 2. Передача директив и стандартов от руководства к исполнителям. 3. Обмен между сотрудниками разных уровней и ветвей иерархии. 4. Передача отчётов и обратной связи от нижних уровней к высшим.</p>
16	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>В модели жизненного цикла по Адизесу кризис стадии «Давай-давай» (Go-Go) обусловлен:</p> <p>А) Жёсткой бюрократизацией и утратой гибкости. Б) Хаотичным ростом и отсутствием систематизированных управленческих процессов. С) Снижением рыночной доли вследствие устаревания продуктовой линейки. Д) Конфликтом акционеров из-за дивидендной политики.</p>
17	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между типом организационной структуры и её характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Линейная Б. Функциональная В. Матричная Г. Дивизиональная</p> <p>Список 2:</p> <p>1. Построена вокруг продуктов/регионов/сегментов с автономией дивизионов.</p>

			<p>2. Единоначалие и прямая вертикаль без специализированных отделов.</p> <p>3. Сотрудник подчиняется и функциональному руководителю, и менеджеру проекта.</p> <p>4. Специализированные отделы отдают указания исполнителям.</p>
18	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте корпоративную культуру как инструмент управления. Раскройте структуру (модель Шейна), типологии и механизмы формирования в гостиничном предприятии.
19	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие стратегии относятся к конструктивным способам разрешения конфликтов?</p> <p>1) Принуждение (навязывание позиции силой авторитета).</p> <p>2) Компромисс (взаимные уступки обеих сторон).</p> <p>3) Сотрудничество (совместный поиск взаимовыгодного решения).</p> <p>4) Уклонение (игнорирование конфликта без разрешения).</p> <p>5) Медиация с участием нейтральной третьей стороны.</p>
20	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов реинжиниринга бизнес-процессов (М. Хаммер, Дж. Чампи):</p> <p>А) Разработка и проектирование принципиально новых бизнес-процессов.</p> <p>Б) Идентификация и отбор процессов, подлежащих реинжинирингу.</p> <p>В) Анализ существующих (as-is) процессов и выявление неэффективностей.</p> <p>Г) Внедрение новых процессов и управление переходным периодом.</p> <p>Д) Обоснование необходимости реинжиниринга, формирование проектной команды.</p>
21	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между ролью по типологии Адизеса (РАЕI) и её вкладом.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Producer (P)</p> <p>Б. Administrator (A)</p> <p>В. Entrepreneur (E)</p> <p>Г. Integrator (I)</p>

			<p>Список 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечивает сплочённость команды, создаёт общие ценности. 2. Генерирует стратегические идеи и инновации. 3. Поддерживает порядок, систематизирует процессы, контролирует правила. 4. Достигает краткосрочных результатов, удовлетворяет запросы клиентов.
22	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Какова главная цель операционного менеджмента в сервисной организации?</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Максимизация числа клиентов вне зависимости от качества. B) Эффективное преобразование ресурсов в услуги при соблюдении стандартов качества и контроле затрат. C) Минимизация численности персонала до технически возможного предела. D) Формирование маркетинговой стратегии на новых рынках.
23	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие инструменты операционного менеджмента применяются в сфере гостиничных и ресторанных услуг?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Управление очередями (queuing management). 2) Управление мощностями (capacity management) и управление спросом. 3) Производственные конвейерные линии для стандартизации физических товаров. 4) Картирование сервисных процессов (service blueprinting). 5) Стандарты обслуживания и чек-листы операционного контроля.
24	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Гостиничная компания выбрала стратегию дифференциации, позиционируясь как премиальный бренд. Какое операционное решение наиболее последовательно поддерживает эту стратегию?</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Сокращение расходов на обучение персонала. B) Инвестиции в персонализированный сервис, высокие стандарты и передовые технологии. C) Стандартизация всех услуг до минимального приемлемого уровня. D) Сокращение ассортимента до наиболее рентабельных продуктов.

25	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	Установите соответствие между подходом к управлению и его ключевым принципом. Список 1: А. Функциональный подход Б. Процессный подход В. Системный подход Г. Ситуационный подход Список 2: 1. Организация — совокупность взаимосвязанных элементов, взаимодействующих с внешней средой. 2. Управление через специализированные отделы по закреплённому виду деятельности. 3. Наиболее эффективный метод определяется конкретной ситуацией. 4. Деятельность — сеть бизнес-процессов, ориентированных на ценность для потребителя.
26	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	Установите соответствие между конкурентной стратегией по Портеру и её сущностью. Список 1: А. Лидерство по издержкам Б. Дифференциация В. Фокусирование на издержках Г. Фокусирование на дифференциации Список 2: 1. Уникальное предложение в узком сегменте, воспринимаемое как превосходящее конкурентов. 2. Минимальные затраты в отрасли для ценового преимущества на широком рынке. 3. Минимизация издержек в специфическом узком сегменте. 4. Уникальное предложение для широкой аудитории на основе качества или технологий.

27	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите иерархическую последовательность уровней стратегического управления (от высшего к низшему): А) Операционная стратегия (рабочих групп и операционных единиц). Б) Корпоративная стратегия (портфельная, для диверсифицированной компании). В) Деловая стратегия (конкурентная стратегия для СБЕ). Г) Функциональная стратегия (маркетинговая, финансовая, HR).
28	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	Руководство гостиницы рассматривает два подхода к работе с жалобами: А) реактивный; Б) проактивный. Какой соответствует принципу ориентации на потребителя (ISO 9001)? А) Реактивный: экономит ресурсы и не нарушает комфорт гостя. Б) Проактивный: устраняет проблему до оформления жалобы, создаёт возможность сервисного восстановления. С) Оба подхода одинаково соответствуют ISO 9001. Д) Ни один не соответствует принципам ISO 9001.
29	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Проанализируйте управление качеством услуг в гостинице. Охарактеризуйте концепцию TQM и модель разрывов качества (Gap Model) Парасурамана, Зайтамла и Берри. Предложите меры по устранению разрывов.
30	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите последовательность этапов разработки новой услуги в гостиничном предприятии: А) Разработка сервисного концепта (ценностное предложение, целевой сегмент). Б) Пилотное тестирование услуги и сбор обратной связи. В) Анализ потребностей целевого рынка и конкурентного окружения. Г) Разработка детального service blueprint. Д) Полноценный запуск, мониторинг KPI и непрерывное совершенствование.
31	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите последовательность фаз жизненного цикла проекта (PMBoK): А) Исполнение (реализация работ).

			<p>Б) Инициация (обоснование проекта, назначение менеджера).</p> <p>В) Закрытие (передача результатов, архивирование).</p> <p>Г) Планирование (ИСР, расписание, бюджет).</p> <p>Д) Мониторинг и контроль (сквозная фаза).</p>
32	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие решения являются примерами применения IoT в гостиничном бизнесе?</p> <p>1) Системы умного управления климатом и освещением на основе датчиков присутствия.</p> <p>2) Мобильные ключи для доступа в номер через смартфон.</p> <p>3) Традиционная PMS на локальных серверах без подключения к интернету.</p> <p>4) Системы предиктивного техобслуживания на основе сенсорных данных.</p> <p>5) Умные минибары с автоматическим мониторингом и пополнением.</p>
33	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Что характеризует эффект Даннинга-Крюгера применительно к оценке персонала?</p> <p>А) Склонность высококвалифицированных сотрудников переоценивать свои компетенции.</p> <p>В) Тенденцию сотрудников с низкой компетентностью систематически завышать самооценку своих способностей.</p> <p>С) Закономерность снижения производительности при длительной работе в одной должности.</p> <p>Д) Устойчивую корреляцию между уровнем образования и лояльностью к работодателю.</p>
34	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов адаптации нового сотрудника в гостинице:</p> <p>А) Оценка результатов адаптации и решение об окончании испытательного срока.</p> <p>Б) Подготовка рабочего места, доступов и адаптационных материалов до выхода сотрудника.</p> <p>В) Вводный инструктаж, ознакомление с политиками и корпоративной культурой.</p> <p>Г) Прикрепление наставника и сопровождение при выполнении задач.</p> <p>Д) Промежуточная обратная связь (30/60/90 дней) и корректировка плана.</p>
35	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Какое административное взыскание типично за первичное нарушение норм трудового законодательства (КоАП РФ)?</p> <p>А) Уголовное преследование и лишение свободы до 2 лет.</p>

			<p>В) Предупреждение или административный штраф, дифференцированный для должностных лиц, ИП и юрлиц.</p> <p>С) Автоматическая приостановка деятельности на 90 суток.</p> <p>Д) Конфискация имущества в доход государства.</p>
36	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Гостиница с текучестью 80% рассматривает меры удержания персонала. Какой фактор по двухфакторной теории Герцберга является наиболее действенным для долгосрочного удержания?</p> <p>А) Повышение базовых окладов (гигиенический фактор).</p> <p>В) Развитие карьерных маршрутов и программы роста (мотивационные факторы).</p> <p>С) Оба фактора одинаково влияют на удержание.</p> <p>Д) Ни один из инструментов не влияет на текучесть в сервисной отрасли.</p>
37	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов маркетингового исследования:</p> <p>А) Сбор данных в соответствии с выбранной методологией.</p> <p>Б) Определение проблемы и постановка целей исследования.</p> <p>В) Подготовка отчёта и представление рекомендаций заказчику.</p> <p>Г) Разработка дизайна исследования и выбор методов сбора данных.</p> <p>Д) Обработка, анализ и интерпретация полученных данных.</p>
38	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между методом маркетингового исследования и его характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Фокус-группа</p> <p>Б. Анкетный опрос (survey)</p> <p>В. Наблюдение</p> <p>Г. Эксперимент</p> <p>Список 2:</p>

			<p>1. Измерение эффекта изменения переменной на поведение потребителей в контролируемых условиях.</p> <p>2. Структурированный сбор данных от большой выборки для количественного описания рынка.</p> <p>3. Регистрация поведения потребителей без непосредственного взаимодействия.</p> <p>4. Управляемая групповая дискуссия для изучения восприятий и мотивов потребителей.</p>
39	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие характеристики отличают операционный маркетинг услуг от маркетинга материальных товаров?</p> <p>1) Неотделимость производства и потребления услуги.</p> <p>2) Неосвязаемость услуги, затрудняющая предварительную оценку потребителем.</p> <p>3) Возможность создания складских запасов услуги для балансировки спроса.</p> <p>4) Непостоянство качества, обусловленное человеческим фактором.</p> <p>5) Ключевая роль персонала первой линии как элемента маркетингового комплекса.</p>
40	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Проанализируйте процесс принятия решения о покупке гостиничной услуги и факторы, влияющие на поведение потребителей. Раскройте понятие когнитивного диссонанса и его значение для маркетинговой деятельности гостиницы.
41	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте методологию дизайн-мышления как подход к инновациям в сервисном бизнесе. Раскройте метод Customer Journey Map и его применение для совершенствования гостиничного продукта.
42	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Гостиница снизила тариф на 20% в low season, однако загрузка выросла незначительно, а выручка сократилась. Какое явление наиболее вероятно объясняет этот результат?</p> <p>A) Высокая ценовая эластичность спроса.</p> <p>B) Низкая ценовая эластичность: снижение цены не стимулирует спрос, но снижает доходность.</p> <p>C) Эффект Веблена: снижение цены отпугивает целевую аудиторию.</p> <p>D) Конкурентная реакция: конкуренты полностью компенсировали снижение.</p>

43	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие элементы входят в структуру программы лояльности гостиничного предприятия?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Начисление и обмен баллов за пребывание и дополнительные услуги. 2) Дифференциация статусных уровней с соответствующими привилегиями. 3) Единая фиксированная цена для всех участников программы. 4) Персонализированные предложения на основе истории пребываний. 5) Партнёрские бонусы при использовании авиакомпаний, аренды авто и иных партнёров.
44	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие критерии используются при сегментировании рынка потребителей гостиничных услуг?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Цель поездки (деловая, туристическая, событийная). 2) Демографические характеристики (возраст, доход, семейное положение). 3) Предпочтения в отношении цвета интерьера номера. 4) Географический признак (регион проживания, страна происхождения). 5) Поведенческий признак (частота пребываний, лояльность к бренду, средний чек).
45	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между каналом сбыта гостиничных услуг и его характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> А. ОТА (Online Travel Agency) Б. GDS (Global Distribution System) В. Прямой канал (сайт отеля) Г. ТМС (Travel Management Company) <p>Список 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративный посредник, организующий деловые поездки и управляющий командировочными расходами. 2. Глобальная система резервирования для агентств и корпоративных клиентов. 3. Интернет-платформа для бронирования широкой аудиторией, взимающая комиссию. 4. Собственный канал гостиницы с максимальной маржинальностью бронирований.

46	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте структуру и функции департамента продаж и маркетинга гостиницы. Разработайте SWOT-анализ применительно к деятельности данного подразделения в городской бизнес-гостинице категории 4 звезды.
47	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	Какой специальный налоговый режим предназначен для субъектов МСБ в РФ? А) ОСНО (общая система налогообложения). В) УСН (упрощённая система налогообложения). С) НДС. D) НДСП.
48	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	Установите соответствие между формой отчётности и её содержанием. Список 1: А. Бухгалтерский баланс Б. Отчёт о финансовых результатах В. Отчёт о движении ДС Г. Отчёт об изменениях капитала Список 2: 1. Поступления и выплаты ДС в разрезе операционной, инвестиционной и финансовой деятельности. 2. Причины и суммы изменений уставного, добавочного, резервного капитала и нераспределённой прибыли. 3. Активы, обязательства и капитал на определённую дату. 4. Доходы, расходы, валовая и чистая прибыль за отчётный период.
49	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	Какие методы начисления амортизации применяются в российском учёте (ФСБУ 6/2020)? 1) Линейный метод. 2) Метод уменьшаемого остатка.

			<p>3) Метод суммы чисел лет срока полезного использования.</p> <p>4) Производственный метод (пропорционально объёму).</p> <p>5) Метод LIFO.</p>
50	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Какой метод расчёта потребности в оборотных средствах основан на среднедневном расходе и норме запаса в днях?</p> <p>A) Метод прямого счёта (нормирование).</p> <p>B) Аналитический метод.</p> <p>C) Коэффициентный метод.</p> <p>D) Метод экспертных оценок.</p>
51	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Какой инструмент наиболее эффективен для ускорения оборачиваемости дебиторской задолженности при работе с корпоративными клиентами гостиницы?</p> <p>A) Увеличение сроков отсрочки платежа.</p> <p>B) Скидки за досрочную оплату (early payment discount) в сочетании с чёткими кредитными лимитами.</p> <p>C) Отказ от безналичных расчётов в пользу предоплаты для всех клиентов.</p> <p>D) Передача всей дебиторской задолженности коллекторскому агентству.</p>
52	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между видом затрат в управленческом учёте и его характеристикой.</p> <p>Список 1:</p> <p>A. Переменные затраты</p> <p>Б. Постоянные затраты</p> <p>В. Прямые затраты</p> <p>Г. Косвенные затраты</p> <p>Список 2:</p> <p>1. Не могут быть прямо отнесены на объект учёта; распределяются по базам.</p> <p>2. Изменяются пропорционально объёму производства или услуг.</p>

			<p>3. Не зависят от объёма деятельности краткосрочно (аренда, амортизация, оклады АУП).</p> <p>4. Непосредственно связаны с конкретным продуктом и относятся на него напрямую.</p>
53	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Как рассчитывается операционная прибыль (ЕБИТ)?</p> <p>А) Выручка минус себестоимость проданных товаров (COGS).</p> <p>В) Выручка минус все операционные расходы до вычета процентов и налогов.</p> <p>С) Чистая прибыль плюс налог и амортизация.</p> <p>Д) Валовая прибыль плюс процентные доходы.</p>
54	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов бюджетного процесса в гостиничном предприятии:</p> <p>А) Формирование операционных бюджетов подразделений.</p> <p>Б) Консолидация бюджетов подразделений в сводный бюджет гостиницы.</p> <p>В) Анализ план-факт отклонений и корректировка прогноза (rolling forecast).</p> <p>Г) Утверждение бюджета руководством и/или собственником.</p> <p>Д) Сбор данных прошлых периодов, прогноз рынка, постановка целевых показателей.</p>
55	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Показатель GOP (Gross Operating Profit) в гостиничном учёте определяется как:</p> <p>А) Выручка от продажи номеров до вычета расходов.</p> <p>В) Доход от всех операционных подразделений за вычетом нераспределяемых операционных расходов.</p> <p>С) Чистая прибыль после уплаты всех налогов.</p> <p>Д) Разница между валовой выручкой и расходами на F&B.</p>
56	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Собственник хочет оценить, насколько эффективно управляющая компания использует активы гостиницы. Какой показатель наиболее точен для этой задачи?</p> <p>А) Валовая операционная прибыль (GOP) в абсолютном выражении.</p> <p>В) Рентабельность активов (ROA = Чистая прибыль / Совокупные активы).</p> <p>С) Коэффициент текущей ликвидности.</p> <p>Д) Объём выручки в абсолютном выражении.</p>

57	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте основные методы и показатели финансового анализа гостиничного предприятия. Опишите цикл финансового управления и роль финансовой отчётности в принятии управленческих решений.
58	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Чем управленческий учёт принципиально отличается от финансового?</p> <p>А) Управленческий учёт обязателен по ФЗ «О бухгалтерском учёте», финансовый — нет. В) Управленческий ориентирован на внутренних пользователей и поддержку решений; финансовый — на внешних и соответствие стандартам. С) Управленческий ведётся только в натуральных показателях. D) Управленческий охватывает только доходы, игнорируя расходы.</p>
59	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте функциональное назначение системы USALI. Раскройте принципы формирования отчётности и объясните, как USALI обеспечивает сопоставимость финансовых результатов между гостиницами.
60	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>При внедрении USALI в российской гостинице возник вопрос: в какую статью отнести расходы на корпоративный IT-сервис (централизованная поддержка PMS)?</p> <p>А) Property Operations & Maintenance (POM). В) Information & Telecommunications Systems (ITS) — отдельная статья нераспределяемых расходов. С) Rooms — напрямую на департамент номерного фонда. D) Administrative & General (A&G).</p>
61	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между показателем USALI и его определением.</p> <p>Список 1: А. TRevPAR Б. GOP В. NOI</p>

			<p>Г. EBITDA</p> <p>Список 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная прибыль до вычета процентов, налогов, амортизации и списаний. 2. Совокупный доход на доступный номер из всех операционных источников. 3. Чистый операционный доход — до обслуживания долга и налогов. 4. Валовая операционная прибыль за вычетом нераспределяемых операционных расходов.
62	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Разработайте структуру детализированного операционного отчёта (Rooms Department Income Statement) для департамента номерного фонда в системе USALI. Объясните методику формирования каждого раздела и укажите ключевые KPI для анализа.
63	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Разработайте структуру детализированного операционного отчёта для одного из центров нераспределяемых расходов гостиницы (на выбор: A&G, Sales & Marketing или POM) в системе USALI. Объясните методику формирования каждого раздела, укажите ключевые статьи и KPI.
64	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие статьи относятся к нераспределяемым операционным расходам гостиницы в системе USALI?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Расходы на оплату труда персонала ресторана. 2) Расходы на коммунальные ресурсы (Utilities). 3) Расходы на рекламу и маркетинг (Sales & Marketing). 4) Себестоимость продуктов питания в ресторане (Cost of Food). 5) Административные и общехозяйственные расходы (A&G).
65	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Какой принцип лежит в основе распределения нераспределяемых операционных расходов (UOE) между подразделениями в USALI?</p> <p>А) Пропорционально численности работников каждого подразделения.</p> <p>В) Выбранная гостиницей база распределения (выручка, площадь, транзакции), закреплённая в учётной политике.</p>

			<p>С) Равными долями между всеми центрами дохода.</p> <p>Д) Только на основании прямых фактических затрат без распределения.</p>
66	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте систему операционных стандартов и процедур (SOP) как основу управления качеством в гостиничных подразделениях. Опишите методологию разработки, структуру типового SOP и систему контроля его соблюдения.
67	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов разработки и внедрения операционного стандарта (SOP):</p> <p>А) Обучение персонала новому стандарту и проверка понимания.</p> <p>Б) Описание текущего процесса и выявление несоответствий желаемому результату.</p> <p>В) Аудит соблюдения стандарта и корректирующие действия.</p> <p>Г) Разработка проекта стандарта, согласование с руководителями.</p> <p>Д) Официальное утверждение, публикация и ввод стандарта в действие.</p>
68	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между уровнем управления гостиницей и типичными должностями.</p> <p>Список 1:</p> <p>А. Высший уровень</p> <p>Б. Средний уровень</p> <p>В. Оперативный уровень</p> <p>Г. Уровень линейного персонала</p> <p>Список 2:</p> <p>1. Портье, официанты, горничные, консьержи.</p> <p>2. Front Office Manager, F&B Manager, Housekeeping Manager.</p> <p>3. Генеральный директор, управляющий, члены совета директоров.</p> <p>4. Финансовый директор, HR-директор, коммерческий директор.</p>

69	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	Согласно законодательству, обязательная классификация гостиниц предполагает присвоение категории: А) По усмотрению регионального органа без федерального стандарта. В) От «без звёзд» до «пять звёзд» аккредитованными организациями по установленным требованиям. С) Только при наличии не менее 50 номеров и ресторана полного цикла. D) По рейтингам международных платформ бронирования.
70	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	Установите соответствие между службой гостиницы и её основной функцией. Список 1: А. Служба приёма и размещения Б. Служба housekeeping В. Служба безопасности Г. Инженерно-техническая служба Список 2: 1. Техническое обслуживание инженерных систем, оборудования, мебели. 2. Уборка и поддержание чистоты в номерном фонде и общественных зонах. 3. Обеспечение безопасности гостей, персонала и имущества. 4. Управление циклом пребывания гостя: бронирование, заезд/выезд, расчёты.
71	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте понятие гостиничного продукта, его компонентный состав и специфику. Проанализируйте факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и предложите модель её оценки для управленческих целей.
72	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	Какие положения закреплены в Правилах предоставления гостиничных услуг? 1) Исполнитель обязан предоставить потребителю достоверную информацию об услугах. 2) Гостиница вправе устанавливать расчётный час, отличный от 12:00, по своему усмотрению.

			<p>3) Стоимость временного хранения багажа не может взиматься ни при каких условиях.</p> <p>4) Потребитель вправе отказаться от договора при оплате фактически понесённых расходов исполнителя.</p> <p>5) Исполнитель несёт ответственность за сохранность имущества потребителя.</p>
73	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Профессиональный стандарт в сфере гостиничного бизнеса определяет прежде всего:</p> <p>A) Размер заработной платы в зависимости от стажа.</p> <p>B) Трудовые функции, знания, умения и уровень квалификации, необходимые для профессиональной деятельности.</p> <p>C) Форму трудового договора и порядок его расторжения.</p> <p>D) Перечень дисциплинарных взысканий в отрасли.</p>
74	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие системы относятся к основным информационным системам автоматизации гостиницы?</p> <p>1) PMS (Property Management System).</p> <p>2) POS (Point of Sale) для F&B и прочих точек продаж.</p> <p>3) ERP-система для производственного планирования промышленного предприятия.</p> <p>4) CRS (Central Reservation System).</p> <p>5) RMS (Revenue Management System).</p>
75	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	<p>Установите соответствие между видом управленческого отчёта и его назначением.</p> <p>Список 1:</p> <p>A. Daily Flash Report</p> <p>Б. Monthly P&L Statement</p> <p>В. Pickup Report</p> <p>Г. Pace Report</p> <p>Список 2:</p> <p>1. Сравнивает текущие подтверждённые бронирования с аналогичным периодом прошлого года.</p>

			<p>2. Детализированный финансовый отчёт о доходах и расходах подразделений за месяц (USALI).</p> <p>3. Суточный оперативный отчёт: загрузка, ADR, RevPAR, выручка.</p> <p>4. Отчёт о новых бронированиях за период с детализацией по датам заезда и сегментам.</p>
76	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>Гостиница рассматривает возможность повышения тарифов на +150% к базовой цене во время мегасобытия. Какой аргумент наиболее весом ПРОТИВ агрессивного ценового скачка?</p> <p>А) Динамическое ценообразование запрещено российским законодательством в период публичных мероприятий.</p> <p>В) Краткосрочное максимальное изъятие ценности может нанести долгосрочный ущерб репутации и лояльности клиентов.</p> <p>С) Повышение тарифов всегда снижает загрузку ниже точки безубыточности.</p> <p>Д) Конкуренты никогда не повышают тарифы во время событий.</p>
77	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте концепцию Revenue Management применительно к гостиничному бизнесу. Раскройте ключевые условия и инструменты RM, объясните взаимосвязь между сегментацией, ценообразованием и управлением доступностью номерного фонда.
78	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Метод «1/1000 от стоимости строительства» (Hubbart Formula) предполагает:</p> <p>А) Тариф = 1/1000 от суммарных операционных расходов.</p> <p>В) Расчёт минимально необходимого среднего тарифа на основе инвестиций, доходности и прогнозной загрузки.</p> <p>С) Тариф = среднерыночный тариф конкурентов / 1000.</p> <p>Д) Округление тарифа до кратного 1000 рублей.</p>
79	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте теоретические основы ценообразования ресторанных услуг. Раскройте основные методы ценообразования в ресторанном подразделении гостиницы, сравните их преимущества и ограничения.

80	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	По методу Касавана-Смита позиция меню попала в категорию «Puzzle» (высокая рентабельность, низкая популярность). Какова наиболее обоснованная управленческая стратегия? А) Немедленно исключить позицию как убыточную. Б) Активно продвигать через обучение персонала продажам, визуальное выделение в меню и спецпредложения. С) Снизить цену для повышения популярности. Д) Оставить без изменений: позиция и так приносит высокую маржу.
81	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите последовательность этапов подготовки прогноза загрузки и выручки номерного фонда: А) Применение методов прогнозирования для получения базового прогноза. Б) Корректировка с учётом текущего risk и внешних факторов. В) Сбор исторических данных о загрузке, ADR и выручке по сегментам. Г) Анализ конкурентного окружения и рыночных индикаторов (STR, pipeline). Д) Финализация прогноза и передача в бюджетный и операционный процессы.
82	Тип 2 Установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие.	Установите соответствие между методом прогнозирования в ресторанном бизнесе и его характеристикой. Список 1: А. Скользящее среднее Б. Регрессионный анализ В. Метод экспертных оценок Г. Индексный метод Список 2: 1. Зависимость выручки от факторных переменных (загрузка, сезонность, мероприятия). 2. Сглаживание колебаний путём усреднения значений за предшествующие периоды. 3. Корректировка базового значения с применением коэффициентов сезонности.

			4. Прогноз на основе профессионального суждения менеджеров и аналитиков.
83	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите последовательность расчёта нормативной численности персонала housekeeping: А) Расчёт суммарного нормативного времени на уборку всего номерного фонда в сутки. Б) Определение нормативов времени на уборку номера (по типам: выездной, проживающий, вечерняя подготовка). В) Расчёт численности горничных с учётом длительности смены и прогнозной загрузки. Г) Добавление персонала общественных зон, супервайзеров, штатное расписание. Д) Корректировка на коэффициенты замещения (отпуска, больничные, выходные).
84	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	Какие стандарты и процедуры относятся к операционной деятельности департамента номерного фонда? 1) Стандарт уборки номера (Room Cleaning SOP) с нормативами времени. 2) Стандарт приёма и размещения гостя (check-in/check-out procedure). 3) Стандарт приготовления фирменных блюд кухни ресторана. 4) Процедура обработки запросов гостя и передачи информации между сменами (handover). 5) Стандарт управления объектами Lost & Found.
85	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	Показатель RevPAR рассчитывается как: А) Суммарная выручка, делённая на число проданных номеров. Б) $ADR \times \text{Occupancy Rate}$, или суммарная выручка / число доступных номеров. С) Операционная прибыль номерного фонда / суммарный номерной фонд. Д) Разность между ADR гостиницы и средним ADR конкурентного сета.
86	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	Гостиница получила: Rooms Departmental Profit 72%, F&B Departmental Profit 28%. Какой вывод методологически корректен? А) F&B убыточен и подлежит немедленному закрытию. Б) Различие в рентабельности подразделений нормально для отрасли и не требует автоматической реакции.

			<p>С) Описанная разница обусловлена объективно разной структурой затрат; управленческое решение требует анализа динамики и отраслевых бенчмарков, а не абсолютных значений.</p> <p>Д) Необходимо перевести весь персонал F&B в Rooms.</p>
87	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие показатели используются для оценки эффективности центров дохода гостиницы?</p> <p>1) ADR (Average Daily Rate). 2) RevPAR (Revenue per Available Room). 3) Коэффициент текучести кадров в HR-подразделении. 4) TRevPAR (Total Revenue per Available Room). 5) Capture Rate — доля гостей, воспользовавшихся услугами ресторана.</p>
88	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность этапов формирования операционного графика (scheduling) персонала ресторана:</p> <p>А) Формирование финального расписания смен на основе баланса нормативной численности и фактического состава. Б) Прогнозирование спроса: ожидаемый трафик гостей по дням. В) Контроль исполнения графика, учёт отработанного времени и расчёт Labour Cost %. Г) Расчёт нормативной потребности в персонале по сменам на основе производственных стандартов. Д) Согласование графика с руководством, доведение до персонала.</p>
89	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность операционного цикла ресторанного обслуживания (от открытия до закрытия):</p> <p>А) Встреча и размещение гостя, принятие заказа. Б) Сервировка, mise en place, бриф персонала перед сменой. В) Закрытие кассы, передача смены, уборка и подготовка к следующему дню. Г) Подача блюд и напитков, сопровождение гостя в ходе трапезы. Д) Расчёт гостя, прощание, сбор посуды и перенакрытие.</p>
90	Тип 5	Прочитайте текст, выберите	<p>В ходе аудита F&B выявлено систематическое превышение фактического food cost над нормативным на 4–6 п.п. Какая причина требует первоочередного расследования?</p>

	Выбор ответа + обоснование	правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>А) Сезонное снижение посещаемости ресторана.</p> <p>В) Несоблюдение технологических карт, сверхнормативные потери при обработке или нарушения в системе списания.</p> <p>С) Устаревший дизайн меню.</p> <p>Д) Недостаточная численность персонала в обеденные часы.</p>
91	Тип 1 Выбор одного правильного ответа	Прочитайте текст, выберите правильный ответ.	<p>Показатель RevPASH (Revenue per Available Seat Hour) характеризует:</p> <p>А) Средний чек одного гостя ресторана.</p> <p>В) Выручку ресторана на одно доступное место в час, отражая эффективность использования вместимости.</p> <p>С) Долю продуктовой себестоимости в структуре выручки.</p> <p>Д) Коэффициент оборачиваемости посадочных мест за смену.</p>
92	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие требования входят в систему обеспечения пищевой безопасности в HoReCa?</p> <p>1) Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при обращении с пищевыми продуктами.</p> <p>2) Разработка и внедрение процедур ХАССП (НАССР).</p> <p>3) Обязательное наличие у каждого повара сертификата Мишлен.</p> <p>4) Ведение производственного контроля и технологической документации (ТТК).</p> <p>5) Медицинские осмотры персонала и соблюдение правил личной гигиены.</p>
93	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>В связи с ростом текучести и жалобами на непрозрачность карьерных перспектив ГД рассматривает реструктуризацию HR-функции. Какая мера наиболее стратегически обоснована?</p> <p>А) Ликвидация HR-департамента и передача функций линейным менеджерам.</p> <p>В) Введение должности HRBP (HR Business Partner) с закреплением за ключевыми операционными подразделениями.</p> <p>С) Концентрация всех HR-функций исключительно на кадровом делопроизводстве.</p> <p>Д) Найм внешнего консультанта для разового тренинга.</p>

94	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте систему управления персоналом гостиничного предприятия. Раскройте содержание кадровой политики, методологию формирования кадрового резерва и технологию отбора и найма персонала.
95	Тип 5 Выбор ответа + обоснование	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	<p>HR-директор предлагает внедрить систему грейдирования. Какой аргумент наиболее точно обосновывает её ценность?</p> <p>А) Грейдирование уравнивает оклады всех сотрудников. В) Создаёт прозрачную структуру должностей и вилку оплаты, обеспечивая внутреннюю справедливость и конкурентоспособность на рынке труда. С) Автоматически увеличивает ФОТ на 30%. Д) Применяется исключительно для определения премий, но не базовых окладов.</p>
96	Тип 3 Выбор нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы.	<p>Какие показатели являются релевантными метриками эффективности SPA-департамента?</p> <p>1) Выручка на час работы кабинета (Revenue per Treatment Room Hour). 2) Доля гостей, воспользовавшихся услугами SPA (Penetration Rate). 3) RevPAR номерного фонда гостиницы. 4) Средний чек SPA-процедуры. 5) Коэффициент загрузки кабинетов (Utilisation Rate).</p>
97	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	<p>Установите последовательность ключевых этапов реализации гостиничного девелоперского проекта:</p> <p>А) Разработка детального бизнес-плана и ТЭО. Б) Проектирование и строительство (архитектурный проект, СМР). В) Анализ объекта и рыночная feasibility study. Г) Отбор гостиничного оператора/бренда и согласование условий управленческого договора. Д) Преоткрытие (pre-opening): набор и обучение персонала, запуск продаж.</p>
98	Тип 5	Прочитайте текст, выберите	<p>На этапе pre-opening рассматриваются: А) агрессивный старт — максимальная цена при неполной операционной готовности; Б) мягкий старт (soft opening) — постепенный выход с</p>

	Выбор ответа + обоснование	правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор.	отработкой стандартов и ценой ниже рыночной. Что предпочтительнее для долгосрочного позиционирования? А) Агрессивный старт: быстрый возврат инвестиций важнее операционной готовности. В) Мягкий старт: позволяет отработать стандарты, сформировать положительный первый опыт гостей и снизить репутационный риск. С) Оба варианта эквивалентны при высоком спросе. D) Выбор определяется только требованиями инвестора.
99	Тип 6 Развёрнутый ответ	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.	Охарактеризуйте принципы организационно-функционального проектирования гостиничных объектов. Раскройте взаимосвязь между концепцией гостиницы, функциональным зонированием и операционной эффективностью подразделений.
100	Тип 4 Установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность.	Установите последовательность этапов закупочного цикла в гостиничном предприятии: А) Выбор поставщика (тендер, переговоры, договор). Б) Определение потребности в товарах или услугах (заявка подразделения). В) Приёмка товара, контроль качества, оприходование на склад. Г) Формирование технического задания и спецификаций на закупку. Д) Выставление заказа поставщику и контроль сроков поставки.

Приложение 4

Директору
института/филиала _____

ФИО директора

от _____

ФИО обучающегося/обучающихся

обучающегося(ихся) _____ курса, группы _____

формы обучения,

по направлению подготовки/специальности

по образовательной
программе _____

Заявление

Прошу/*просим* разрешить выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) по следующей теме:

Обоснование целесообразности разработки темы:

Указанная тема ВКР утверждена на заседании кафедры, что подтверждает её значимость и актуальность изучения данного вопроса.

Прошу/*просим* назначить руководителем ВКР: _____

указать ФИО, должность

Прошу/*просим* назначить консультантом КР¹: _____

указать ФИО, должность

дата

подпись

ФИО обучающегося

дата

подпись

ФИО научного руководителя

дата

подпись

ФИО консультанта (при наличии)

Руководитель _____

(подпись)

¹ Заполняется по желанию обучающегося

Приложение 5

Директору института/филиала

ФИО руководителя

от _____

ФИО обучающегося/обучающихся

обучающегося (ихся) _____ курса, группы _____

формы обучения,

обучающегося (ихся) по направлению
подготовки/специальности

образовательная программа _____

телефон _____ e-mail _____

Заявление

Прошу/*просим* разрешить выполнение выпускной квалификационной работы в виде стартапа (ВКРС) по следующей теме:

Обоснование целесообразности разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности самостоятельной (авторской) темы прилагаю в форме паспорта стартап-проекта.

Прошу/*просим* назначить руководителем ВКРС²:

указать ФИО, должность

Прошу/*просим* назначить консультантом ВКРС³:

указать ФИО, должность

дата

подпись

ФИО обучающегося

дата

подпись

ФИО обучающегося

² Заполняется по желанию обучающегося

³ Заполняется по желанию обучающегося

Приложение 6

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Северо-Западный институт управления

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР)

Направление подготовки/специальность

(с указанием кода): _____

Образовательная программа: _____

Курс _____ Форма обучения _____

ФИО обучающегося(ихся) _____

1. Вид ВКР: _____

2. Тема ВКР: _____

3. Срок сдачи законченной работы: _____

4. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

5. Консультант (при наличии): _____

6. Дата выдачи индивидуального задания: _____

№ п/п	Выполняемые работы (этапы выполнения)	Срок выполнения (с ____ по ____)	Ответственный за выполнение ⁴	Отметка о выполнении
1.				
2.				
3.				

⁴ Заполняется в случае выполнения ВКР несколькими обучающимися

Приложение 7

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Северо-Западный институт управления

Специальность/направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Гостиничное дело»

ПЛАН-ГРАФИК

подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР)

обучающегося(ихся) IV-го курса очной/заочной формы обучения

(ФИО обучающегося(ихся))

№ п.п.	Выполняемые работы (этапы выполнения)	Срок выполнения (с ____ по ____)	Отметка о выполнении (подпись руководителя ВКР)
	Поиск и исследование литературы по теме выпускной квалификационной работы		
	Подбор, изучение и проработка практических материалов на исследуемом предприятии		
	Составление плана работы		
	Разработка и согласование <input type="checkbox"/> с руководителем первой главы работы		
	Разработка и согласование <input type="checkbox"/> с руководителем второй главы работы		
	Согласование с руководителем введения, выводов и предложений		
	Проведение предварительной защиты работы		
	Представление дипломной работы <input type="checkbox"/> на кафедру		
	Подготовка доклада, ознакомление <input type="checkbox"/> с рецензией (при наличии)		
	Защита выпускной квалификационной работы		

План-график составлен руководителем ВКР

_____/_____
(подпись) (Фамилия И.О., должность, ученая степень, ученое звание)

С планом-графиком ознакомлен(ы)

(подпись обучающегося(ихся))

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 8

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Полное наименование института/филиала

ОТЗЫВ

о работе обучающегося(ихся)
в период подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР)
на тему

Вид ВКР _____
Направление подготовки/специальность
(с указанием кода): _____
Образовательная программа: _____
Курс _____
Форма обучения _____
ФИО обучающегося(ихся) _____
Руководитель ВКР _____
ФИО, должность, ученая степень, ученое звание

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА⁵

ВЫВОДЫ

« ____ » _____ 20 ____ г.		/	/
---------------------------	--	---	---

подпись руководителя ВКР *расшифровка подписи*

⁵ В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель в обязательном порядке отмечает вклад каждого обучающегося в написание работы

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Северо-Западный институт управления**

Специальность/направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничное дело»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Автор:
обучающийся группы
очной/заочной формы обучения

(подпись)

(ФИО)

Руководитель:
Должность, ученая степень, ученое звание

(подпись)

(ФИО)

Санкт-Петербург, 20__ г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Северо-Западный институт управления

Специальность/направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Гостиничное дело»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

обучающегося(ихся) IV-го курса очной/заочной формы обучения

(ФИО обучающегося(ихся))

Рецензент: _____
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

СОДЕРЖАНИЕ РЕЦЕНЗИИ

ВЫВОДЫ:

Рекомендуемая оценка выпускной квалификационной работы: _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись рецензента)

Приложение 11
Образец справки на антиплагиат

Декану ФМОПИ
от студента группы _____

Справка о самопроверке в системе «Антиплагиат»

В соответствии с приказом «О внедрении в РАНХиГС системы проверки текстовых документов на наличие неправомерных заимствований» мною была проведена проверка текста выпускной квалификационной работы бакалавра

(вид работы, курсовая работа, выпускная квалификационная работа)

на тему « _____ »,

(тема работы)

выполненной под научным руководством _____.

(должность, ФИО руководителя)

Согласно проведенному анализу оригинальный текст в обозначенной работе составляет _____ %.

(процент оригинального текста)

Оставшимся процентам соответствуют: заимствование прямых цитат из научных статей, положений из нормативно-правовых актов, оригинальных названий учреждений, документов.

(объяснение причин наличия неоригинального текста)

Распечатка результатов проверки прилагается.

Студент _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Научный руководитель _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

СОГЛАСИЕ

на размещение выпускной квалификационной работы
в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) СЗИУ РАНХиГС

1. Я,

(фамилия, имя, отчество)

являющийся (-аяся) обучающимся(ейся)

(факультет / академическая группа)

Северо-Западного института управления федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (СЗИУ РАНХиГС)

в соответствии с приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 №636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», приказом Минобрнауки России от 18.03.2016 № 227 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), программам ординатуры, программам ассистентуры-стажировки», «Положением о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденным приказом ректора РАНХиГС от 25.03.2016 № 01-1502, «Положением о проведении в РАНХиГС государственной итоговой аттестации по программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре», утвержденным приказом ректора РАНХиГС от 24.04.2020 № 02-366

даю СЗИУ РАНХиГС согласие на размещение написанной мною в рамках выполнения образовательной программы выпускной квалификационной работы в виде работы бакалавра/ дипломной работы специалиста/ магистерской диссертации/ научного доклада об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации), на тему: _____

(название работы)

в сети «Интернет» в свободном доступе в ЭБС ВКР РАНХиГС, в полном объеме / в следующем объеме: _____

(указываются части работы, разрешенные к размещению)

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

3. Я подтверждаю, что ознакомлен с «Порядком загрузки текстов выпускных квалификационных работ и научных докладов в электронную библиотечную систему РАНХиГС», утвержденным приказом ректора РАНХиГС от 02.11.2017 №02-742 и несу ответственность за своевременную загрузку ВКР и/или научного доклада через Личный кабинет в утвержденных форме и формате.

4. Я сохраняю за собой авторское право на выпускную квалификационную работу.

Дата: _____

Подпись _____

Против размещения выпускной квалификационной работы в частичном объёме не возражаю, поскольку в работе содержатся сведения, имеющие действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам.

ФИО руководителя ВКР

Дата

Подпись