

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:07:39  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Донецкий национальный университет  
экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»  
(ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)  
Кафедра сервиса и гостиничного дела**



**УТВЕРЖДАЮ**

**Ректор ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»**

**Дрожжина С.В.**

**2024г.**

**ПРОГРАММА**

**государственного экзамена**

**по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

**(Профиль: Гостинично-ресторанное дело)**

**квалификация – бакалавр**

**Донецк 2024г.**

Составители:

Профессор, д.э.н.

Крылова Л.В.



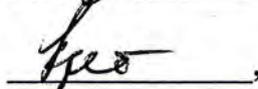
Доцент, к.э.н.

Дегтярева Я.В.



Доцент, к.т.н.

Гура А.В.



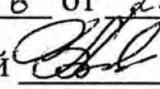
Доцент, к.э.н.

Куценко Е.В.



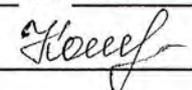
Утверждено на заседании кафедры сервиса  
и гостиничного дела

Протокол № 6 от 25.10. 2024г.

Зав. кафедрой  Дегтярева Я.В.

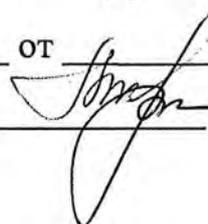
Одобрено Ученым советом факультета  
ресторанно-гостиничного бизнеса

Протокол № 3 от 28.10. 2024г.

Председатель  Кощавка И.В.

Одобрено Учебно-методическим  
советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол №     от     2024г.

Председатель  Крылова Л.В.

## Содержание

1. Общие положения	4
2. Порядок проведения государственного экзамена	11
3. Перечень учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен	12
4. Содержание учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен	12
5. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен	16
6. Критерии оценивания ответов студентов на государственном экзамене	21
7. Список рекомендованной литературы:	24
7.1. Основная литература	24
7.2. Дополнительная литература	24
7.3. Электронные ресурсы	25

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Заключительным и обязательным этапом подготовки бакалавров является государственный экзамен, направленный на установление соответствия уровня подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта высшего образования.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО.

Программа государственного экзамена разработана согласно:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в редакции от 17.02.2023);

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки Гостиничное дело (уровень - бакалавриат), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (с изменениями и дополнениями);

- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02.03.2023 № 244);

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.03.2020 № 490);

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования-программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (ПП-2-248/УН, редакция 1), утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (магистратуры, специалитета) (ПП 2-143/УН, редакция 5) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (ПП-2-150/УН, редакция 4) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп.

В результате изучения комплекса учебных дисциплин, вынесенных на государственный экзамен, у обучающихся должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 <sub>УК-1</sub> Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 <sub>УК-1</sub> Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 <sub>УК-2</sub> Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2 <sub>УК-3</sub> Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИДК-3 <sub>УК-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4 <sub>УК-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	ИДК-1 <sub>УК-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2 <sub>УК-4</sub> Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	<p>решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИДК-3<sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4<sub>УК-4</sub> Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-5<sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2<sub>УК-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3<sub>УК-5</sub> Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-6</sub> Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИДК-2<sub>УК-6</sub> Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-3<sub>УК-6</sub> Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-4<sub>УК-6</sub> Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИДК-5<sub>УК-6</sub> Демонстрирует интерес к учебе и использует</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>УК-7</sub> Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни ИДК-2 <sub>УК-7</sub> Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИДК-1 <sub>УК-8</sub> Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-2 <sub>УК-8</sub> Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. ИДК-3 <sub>УК-8</sub> Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-4 <sub>УК-8</sub> Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИДК-1 <sub>ОПК-1</sub> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания. ИДК-2 <sub>ОПК-1</sub> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело. ИДК-3 <sub>ОПК-1</sub> Использует основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИДК-1 <sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИДК-2 <sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИДК-3 <sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-3</sub> Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИДК-2 <sub>ОПК-3</sub> Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. ИДК-3 <sub>ОПК-3</sub> Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
ОПК-4. Способен	ИДК-1 <sub>ОПК-4</sub> Осуществляет мониторинг рынка

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ИДК-2 <sub>ОПК-4</sub> Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий. ИДК-3 <sub>ОПК-4</sub> Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-5</sub> Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий размещения и питания. ИДК-2 <sub>ОПК-5</sub> Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг ИДК-3 <sub>ОПК-5</sub> Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ИДК-2 <sub>ОПК-6</sub> Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ИДК-3 <sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство ДНР о предоставлении услуг размещения и питания. ИДК-4 <sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-1 <sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты ДНР в области безопасного обслуживания. ИДК-2 <sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. ИДК-3 <sub>ОПК-7</sub> Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ИДК-1 <sub>ПКО-1</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и предприятий питания и организует их выполнение. ИДК-2 <sub>ПКО-1</sub> Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; ИДК-3 <sub>ПКО-1</sub> Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ИДК-4 <sub>ПКО-1</sub> Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса;
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности	ИДК-1 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); ИДК-2 <sub>ПКО-2</sub> Определяет формы и методы контроля

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания; ИДК-3 <sub>ПКО-2</sub> Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля; ИДК-4 <sub>ПКО-2</sub> Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка; ИДК-5 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
ПКО-3. Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта	ИДК-1 <sub>ПКО-3</sub> Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий. ИДК-2 <sub>ПКО-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания. ИДК-3 <sub>ПКО-3</sub> Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.
ПКО-4. Готов к реализации проектов на предприятиях размещения и питания	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Определяет цели и задачи проекта, составление технико-экономического обоснования. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Организует процесс проектирования и реализации проектов в гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПКО-4</sub> Обеспечивает распределение полномочий в процессе работы над проектом. ИДК-4 <sub>ПКО-4</sub> Обеспечивает материально-техническое обеспечение проекта
ПКО-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	ИДК-1 <sub>ПКО-5</sub> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-2 <sub>ПКО-5</sub> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3 <sub>ПКО-5</sub> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;
ПКО-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере гостеприимства	ИДК-1 <sub>ПКО-6</sub> Использует прикладные методы для исследования рынка гостинично-ресторанных услуг и его компонентов, особенностей конкуренции; маркетинговых исследований для формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта, соответствующего запросам потребителей; ИДК-2 <sub>ПКО-6</sub> Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания. ИДК-3 <sub>ПКО-6</sub> Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации
ПК-1. Способен	ИДК-1 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет сбор и анализ данных о затратах

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	предприятия и его подразделений. ИДК-2 <sub>ПК-1</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг ИДК-3 <sub>ПК-1</sub> Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений ИДК-4 <sub>ПК-1</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий размещения и питания.
ПК-2. Способен к организации продаж гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет оценку и анализ программ продаж гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия ИДК-3 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продаже гостинично-ресторанного продукта с использованием современных технологий.
ПК-3. Способен к продвижению гостинично-ресторанного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-3</sub> Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей ИДК-2 <sub>ПК-3</sub> Разрабатывает программу продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 <sub>ПК-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного продукта целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 <sub>ПК-3</sub> Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-4. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта	ИДК-1 <sub>ПК-4</sub> Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПК-4</sub> Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
ПК-6. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и методов исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания; ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж гостиничного продукта. ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Осуществляет на основе полученной информации

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг

## **2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

Государственный экзамен является частью государственной итоговой аттестации, объем составляет 1,5 з.е. и относится к базовой части учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело).

Для проведения государственного экзамена формируется государственная экзаменационная комиссия, состав которой утверждается приказом ректора университета. Государственная итоговая комиссия действует в течение одного календарного года как единая для всех форм обучения в составе председателя и пяти членов комиссии.

Общие требования к организации и проведению государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело):

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

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

2. Устанавливается следующий порядок проведения государственного экзамена:

2.1 Оценочные средства государственного экзамена разрабатываются выпускающей кафедрой и утверждаются проректором по учебно-методической работе Университета. Вопросы и задания государственного экзамена должны отражать содержание ФГОС ВО.

2.2 Обучающиеся получают билет, состоящий из 4-х теоретических вопросов и тестовых заданий, выполняемых с использованием компьютерной техники. Экзамен проводится в письменной форме.

2.3 На подготовку письменного ответа на каждый вопрос экзаменационного билета отводится не менее 30 минут. При этом используются бланки установленного образца для оформления экзаменационного задания или подготовки к письменному ответу.

2.4 Оценка формируется на основе ответов на поставленные в билете теоретические вопросы. Итоговая оценка по экзамену сообщается студенту в день экзамена, проставляется в протокол экзамена и зачетную книжку, где, как и в протоколе, расписываются председатель и члены государственной

экзаменационной комиссии. В протоколе экзамена фиксируется номер и вопросы экзаменационного билета, по которому проводился экзамен.

3. В государственную экзаменационную комиссию в день сдачи экзаменов представляются следующие документы:

- приказ ректора о допуске обучающихся к государственному экзамену;
- зачетные книжки обучающихся, полностью оформленные и подписанные деканом;
- сводная экзаменационная ведомость, отражающая выполнение обучающимися образовательной программы по направлению подготовки;
- экзаменационные билеты;
- листы для ответа обучающихся со штампом выпускающей кафедры;
- оценочные ведомости для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

4. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения.

5. Передача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

В программу государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) входят такие дисциплины:

№ п/п	Шифр учебной дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
1.	Б.1.Б.16.	Гостиничный и ресторанный менеджмент
2.	Б.1.Б.13.	Организация гостиничного хозяйства
3.	Б.1.Б.14.	Организация работы предприятия питания
4.	Б.1.Б.19.	Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания

### **4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

#### **4.1 Содержание дисциплины**

##### **«Гостиничный и ресторанный менеджмент»**

Сущность и содержание менеджмента. Система управления и основные ее элементы. Виды менеджмента и их характеристика. Современные идеи и новые виды менеджмента.

Понятие и признаки организации. Типы организаций и общие характеристики организаций. Классификация организаций: коммерческие и некоммерческие, бюджетные и внебюджетные, общественные и хозяйственные,

формальные и неформальные, механические и органические, единичные и групповые организационные формы организаций. Жизненный цикл организации: основные стадии и их характеристика. Жизненный цикл организации: основные фазы и их характеристика.

Менеджер и предприниматель: сходства и различия. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией. Категории менеджеров и их характеристика. Категории ролей руководителей: межличностные роли; информационные роли; роли, связанные с принятием решений.

Механизм менеджмента в организации и его структура. Процесс управления организацией: сущность и основные этапы. Классификации функций управления и их характеристика. Технология процесса управления организацией. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства. Сетевой график и алгоритм его построения.

Сущность и классификация методов менеджмента. Характеристика общих и частных методов менеджмента. Экономические методы менеджмента. Организационно-распорядительные методы менеджмента: методы организационного воздействия, методы распорядительного воздействия, методы дисциплинарного воздействия. Социально-психологические методы менеджмента.

Управленческое решение как результат управленческой деятельности. Классификация управленческих решений. Процесс принятия решений. Модели принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений.

Информация и ее роль в менеджменте. Виды информации в организации и основные ее источники. Информационное обеспечение управленческой деятельности. Система информационного обеспечения и основные ее элементы. Информационная система управления: значение и структура.

Миссия организации: сущность и значение. Основные характеристики и виды миссии. Сущность и классификация целей управления. Целеполагание в менеджменте. «Дерево целей» и методика его построения

Характеристика и структура среды организации. Методика мониторинга и построения профиля среды организации. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.

Иерархические и органические структуры управления. Анализ организационной структуры управления. Методология формирования организационной структуры управления. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления.

Сущность, структура, свойства и уровни организационной культуры. Формирование организационной культуры и основные факторы влияния на ее изменение. Культура управления, ее показатели и элементы. Имидж предприятия: сущность и типология. Структура имиджа организации и характеристика основных составляющих.

Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии.

Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды. Социальная ответственность: основные преимущества и недостатки.

#### **4.2 Содержание дисциплины «Организация гостиничного хозяйства»**

Развитие гостиничной индустрии в регионе. Классификация средств размещения. Типология коллективных и индивидуальных средств размещения. Общие требования к средствам размещения и их услуг.

Общие требования к гостиничным предприятиям. Требования к гостиницам соответствующей категории.

Специализация гостиничных предприятий и средств размещения (туристические, курортные, на короткий срок пребывания, облегченного типа, для деловых людей, для молодежи, социальные).

Концепции клубного отдыха. Виды модулей в системе владения отдыхом. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг.

Организация процесса бронирования гостиничных услуг.

Характеристика основных этапов регистрационной деятельности. Виды тарифов на основные гостиничные услуги.

Обслуживание гостей во время проживания в отеле: основные требования к гостиничным услугам; предоставление бытовых услуг; рассмотрение жалоб. Роль персонала в системе безопасности отеля. Выписка из номера и оплата счета. Процедура отъезда.

Классификация гостиничных номеров. Организация гостиничного номера. Особенности организации номера для инвалидов.

Виды уборочных работ в номере и их последовательность. Уборка санузлов в номерах и общего пользования. Уборочные работы в вестибюлях, холлах, гостиных, коридорах, комнатах горничных. Уборочный инвентарь, профессиональная уборочная техника и химические средства для очистки поверхностей.

Организация службы питания при гостинично-ресторанных комплексах. Организация работы Room Service.

Методы нормирования труда. Производительность труда. Формы организации труда. Совмещение профессий и специальностей, механизация труда. Требования должностных инструкций.

Организация малых гостиниц в регионе и за его пределами. Особенности организации работы отдельных зон в малом отеле, рекомендации к организации номерного фонда. Перспективы развития малых гостиниц.

#### **4.3 Содержание дисциплины «Организация работы предприятий питания»**

Основы организации предприятий общественного питания.

Особенности организации предприятий общественного питания. Классификация предприятий.

Организация снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях общественного питания.

Основные направления рациональной организации труда в общественном питании. Нормирование труда на предприятиях питания. Оперативное планирование производства.

Основы организации централизованного производства полуфабрикатов для предприятий питания.

Основы организации производства на предприятиях общественного питания разных типов.

Столовая посуда, приборы, столовое белье.

Подготовка к обслуживанию потребителей на предприятиях общественного питания.

Организация обслуживания потребителей в предприятиях питания разных типов.

Организация приемов и банкетов. Характеристика всех видов приемов и банкетов.

Правила подачи и потребления алкогольных напитков. Организация работы баров.

#### **4.4 Содержание дисциплины**

##### **«Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания»**

Организационные положения проектирования гостиничных комплексов. Дайте характеристику основных законодательных и нормативных документов для проектирования и строительства объектов средств размещения и предприятий питания.

Виды проектов и принципы проектирования заведений гостиничного хозяйства и предприятий питания. Методы проектирования.

Охарактеризуйте планировочную структуру земельного участка гостиничного предприятия. Системы застройки отеля.

Цель, задачи, методы разработки объемно-планировочных решений гостиничных предприятий. Приведите алгоритм объемного моделирования (разработки объемно-планировочных решений) гостиничного комплекса с характеристикой требований к проектированию гостиниц на каждом этапе.

Зонирование здания гостиницы с выделением функциональных групп помещений. Приведите общую функциональную схему гостиничного предприятия. Охарактеризуйте основные композиционные схемы, используемые в организации внутреннего пространства зданий гостиниц.

Охарактеризуйте основные зоны, выделяющиеся при зонировании вестибюля отелей. Приведите основные схемы функциональной организации помещений вестибюльной группы и требования к проектированию помещений приемно-вестибюльной группы.

Предоставьте состав жилых и вспомогательных помещений жилой группы отеля и приведите требования к их проектированию в зависимости от категории отеля.

Приведите требования к проектированию горизонтальных и вертикальных коммуникаций в гостиницах. Функциональное назначение и требования к

проектированию механических и немеханических средств вертикальной взаимосвязи между этажами отеля.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений бытового обслуживания, торговли и помещений культурно-досугового назначения в зависимости от категории и вместимости отеля.

Предоставьте характеристику функциональных факторов в проектировании. Приведите функциональную схему взаимосвязи помещений предприятий общественного питания.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений для приема и хранения сырья в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию производственных помещений с первоначальной механической обработки сырья в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию производственных помещений по доведению полуфабрикатов до полной кулинарной готовности в предприятиях питания при отелях.

Предоставьте номенклатуру, общие принципы и требования к размещению технологического оборудования в производственных помещениях предприятий общественного питания. Монтажная привязка технологического оборудования.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений для потребителей в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию административно-бытовых помещений и помещений инженерно-технического назначения в предприятиях питания при отелях.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

### **5.1. Перечень вопросов по дисциплине**

#### **«Гостиничный и ресторанный менеджмент»:**

1. Сущность, роль и содержание менеджмента
2. Понятие, признаки и типы организаций
3. Классификация организаций
4. Жизненный цикл организации
5. Менеджер и предприниматель: сходства и различия
6. Сущность, функции и роли менеджера в системе управления организацией
7. Механизм менеджмента в организации
8. Процесс управления организацией
9. Технология процесса управления организацией
10. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства
11. Сущность и классификация методов менеджмента
12. Характеристика методов менеджмента
13. Управленческое решение как результат управленческой деятельности

14. Информация и ее роль в менеджменте
15. Информационное обеспечение управленческой деятельности
16. Информационная система управления: значение и структура
17. Миссия организации: сущность, виды и значение
18. Целеполагание в менеджменте
19. Характеристика и структура среды организации
20. Иерархические и органические структуры управления
21. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления
22. Понятие, виды кризисов и признаки кризисных явлений в организации
23. Управление организационными изменениями
24. Культура управления, ее показатели и элементы
25. Эффективность и результативность в менеджменте

## **5.2. Перечень вопросов по дисциплине «Организация гостиничного хозяйства»:**

1. Классификация средств размещения. Какие существуют типы коллективных и индивидуальных средств размещения.
2. Дайте характеристику специализированным туристическим отелям и средствам размещения.
3. Дайте характеристику курортным отелям и комплексам.
4. Дайте характеристику отелям на короткий срок пребывания.
5. Дайте характеристику отелям для деловых людей.
6. Дайте характеристику отелям для молодежи.
7. Дайте характеристику социальным отелям.
8. Концепция клубного отдыха в режиме разделенного времени (таймшер). Какие бывают виды модулей в системе владения отдыхом? Дайте их характеристику.
9. Назовите наиболее известные международные гостиничные цепи. Дайте их краткую характеристику.
10. Назовите основные этапы бронирования, типы брони, случаи аннулирования брони, особенности бронирования групп.
11. Назовите основные этапы регистрационной деятельности, дайте их краткую характеристику.
12. Какие виды тарифов на основные гостиничные услуги существуют в мировой практике. Охарактеризуйте их.
13. Какие бесплатные и платные услуги могут предоставляться гостям во время проживания в отеле? Назовите основные требования к гостиничным услугам. Как происходит рассмотрение жалоб клиентов?
14. Какие виды ключей существуют в отеле, как осуществляется контроль за ключами? Принцип работы и преимущества электронных замыкающих систем? Охрана денежных средств и других ценностей в гостиничном предприятии.
15. Дайте характеристику режимам труда и отдыха в отелях.

16. Предоставьте классификацию гостиничных номеров и краткую характеристику типов номеров.

17. Назовите основные составляющие 1, 2, 3 и многокомнатных гостиничных номеров в зависимости от уровня комфорта. Какие основные зоны выделяют в номере и принципы их расположения? Особенности организации номера для инвалидов?

18. Назовите виды работ по уборке в номере и дайте их характеристику.

19. Назовите виды уборочного инвентаря, профессиональной уборочной техники, профессиональные химические средства для очищения поверхностей и особенности их применения.

20. Какие типы предприятий ресторанного хозяйства размещают при отеле? Какой должна быть их вместимость в зависимости от категории отеля? Назовите особенности размещения предприятий питания при отеле.

21. Какие виды меню, завтраков, ускоренных форм обслуживания используют в предприятиях ресторанного хозяйства при отелях?

22. Организация работы Room Service. Особенности состава меню для обслуживания в номере и функционирование мини-бара.

23. Оснащение службы Room Service? Опишите технологию выполнения заказа и технику обслуживания официанта в номере.

24. Какие формы организации работы применяют в отеле, приведите примеры. Назовите случаи совмещения профессий и специальностей в гостинично-ресторанном комплексе.

25. Характеристика малого отеля. Особенности организации работы отдельных зон в малом отеле. Рекомендации к организации номерного фонда. Перспективы развития малых отелей.

### **5.3. Перечень вопросов по дисциплине**

#### **«Организация работы предприятий питания»:**

1. Основные принципы организации производства на предприятиях ресторанного хозяйства при отелях.

2. Организация шведского стола в ресторане при отеле.

3. Организация централизованного производства полуфабрикатов из овощей.

4. Организация централизованного производства полуфабрикатов из сельскохозяйственной птицы.

5. Организация работы складского хозяйства на предприятиях ресторанного хозяйства при отелях.

6. Организация централизованного производства полуфабрикатов в кулинарном цеху.

7. Организация централизованного производства полуфабрикатов и готовых к употреблению изделий в мучном цехе.

8. Организация работы мясорыбного цеха на предприятиях ресторанного хозяйства с полным производственным циклом гостинично-ресторанного комплекса.

9. Организация работы горячего и холодного цеха на предприятиях ресторанного хозяйства гостинично-ресторанного комплекса.

10. Моделирование рациональной организации рабочих мест в овощном цехе, организация технологического процесса.

11. Структура производства, ее характер в разных типах предприятий питания.

12. Рациональная организация работы доготовочного цеха.

13. Источники и организация снабжения предприятий питания продовольственными товарами и полуфабрикатами, договорные отношения с поставщиками.

14. Классификация вин по разным признакам (по категориям, по содержанию сахара, по регионам, по технологии производства, по содержанию углерода).

15. Классификация коньяков во Франции и в странах СНГ.

16. Правила подачи вин и крепко алкогольных напитков к разным группам блюд.

17. Основные стадии производства вина.

18. Организация обслуживания потребителей в ресторанах при отелях.

19. Классификация баров. Краткая характеристика разных видов баров.

20. Организация рабочего места бармена.

21. Характеристика методов подачи блюд.

22. Характеристика основных типов учреждений ресторанного хозяйства при отелях.

23. Классификация банкетов и приемов.

24. Меню, винная карта, барная карта, карта коктейлей. Виды и их характеристика.

25. Виды завтраков, их характеристика.

#### **5.4. Перечень вопросов по дисциплине**

##### **«Проектирование объектов средств размещения и предприятий питания»:**

1. Структура функциональных групп помещений гостиницы.

2. Основные требования к проектированию помещений приемно-вестибюльной группы.

3. Требования при проектировании гостиниц к горизонтальным и вертикальным коммуникациям группы жилых помещений.

4. Состав складских помещений предприятия питания с неполным производственным циклом (работает на полуфабрикатах).

5. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.

6. Требования к проектированию технических помещений. Состав помещений.

7. Схема функциональной организации высоко комфортабельного отеля большой вместимости.

8. Требования при выборе участка под строительство и объемно-планировочного решения

9. Композиционные схемы, которые используются при проектировании

поэтажных планов, наиболее распространенные.

10. Типовое и индивидуальное проектирование. Дать характеристику каждому этапу проектирования.

11. Требования к проектированию охлаждающих складских помещений.

12. Состав складских помещений предприятия питания с полным производственным циклом.

13. Группы помещений, входящих в состав заведений ресторанного хозяйства. Схема функциональной взаимосвязи помещений общественного питания.

14. Основные требования к проектированию помещений приемно-вестибюльной группы.

15. Композиционные схемы, которые используются при проектировании поэтажных планов, наиболее распространенные.

16. Температурный режим в общественных и жилых помещениях гостиничных предприятий.

17. Функциональная схема гостиничного предприятия с технологическими связями. Основные блоки помещений объектов гостиничного хозяйства.

18. Основные требования к проектированию складских помещений.

19. Генеральный план. Назначение, требования, предъявляемые к генеральным планам.

20. Перечислить системы застроек. Дать характеристики.

21. Основные принципы и требования при проектировании и строительстве здания отеля.

22. Горячий, холодный цех – функциональное назначение. Требования при проектировании

23. Допустимые расстояния между отдельными единицами технологического оборудования, оборудованием и стеной. Ширина производственных проходов.

24. Объемно-планировочные решения автостоянок, типы стоянок, нормы площадей для стоянки одного автомобиля.

25. Требования к земельным участкам под строительство отелей бизнес-класса.

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ СТУДЕНТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Оценивание знаний обучающихся производится по 100-бальной системе с фиксацией оценки в нормативных документах университета.

### Шкала оценивания:

90-100 баллов - отлично;

75-89 баллов - хорошо, в том числе хорошо 80-89 баллов, хорошо 75-79 баллов;

60-74 баллов – удовлетворительно, в том числе удовлетворительно 70-74 баллов, удовлетворительно 60-69 баллов;

35-59 баллов - неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи;

0-34 балла – неудовлетворительно с обязательным повторным курсом.

Сумма баллов	Критерии
90-100	<p><b>ОТЛИЧНО (EXCELLENT)</b> – Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов, соблюдаются нормы профессиональной терминологии.</p> <p>Оценка <b>«отлично»</b> предполагает глубокое знание всех дисциплин, выносимых на государственную итоговую аттестацию и ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;</li> <li>• демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>• способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>• владеют понятийным аппаратом;</li> <li>• демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;</li> </ul>
80-89	<p><b>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD)</b> – Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p> <p>Оценка <b>«очень хорошо»</b> ставится обучающимся за правильные ответы на вопросы билета, знание основных положений, раскрываемых в рамках рекомендованного учебного пособия и материалов, данных на лекциях. Оценка <b>«очень хорошо»</b> ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают твёрдое знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную и наиболее значимую дополнительную</li> </ul>

	<p>литературу;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способны применять знание теории к решению заданий профессионального характера;</li> <li>• допускают неточности при ответе.</li> </ul>
75-79	<p><b>ХОРОШО (GOOD) – ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD)</b> – Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p> <p>Оценка <b>«хорошо»</b> ставится обучающемуся за правильные, но не совсем полные ответы на вопросы билета. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка <b>«хорошо»</b> ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают достаточное знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную литературу;</li> <li>• способны применять знание теории к решению заданий профессионального характера;</li> <li>• допускают погрешности и неточности при ответе.</li> </ul>
70-74	<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY)</b> – Допускаются некоторые нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами.</p> <p>Оценка <b>«удовлетворительно»</b> ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в основном знают программный материал в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии;</li> <li>• в целом усвоили основную литературу;</li> <li>• допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета.</li> </ul> <p>Оценка <b>«удовлетворительно»</b> предполагает ответ только в рамках лекционного курса, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах допускаются неточности.</p>
60-69	<p><b>ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT)</b> – Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Выводы недостаточно аргументированы.</p> <p>Оценка <b>«достаточно»</b> ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в основном знают программный материал в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии;</li> <li>• в целом усвоили основную литературу;</li> <li>• допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета.</li> </ul> <p>Оценка <b>«достаточно»</b> предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных</p>

	положений. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах присутствуют неточности.
35-59	<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL)</b> – Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе изучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”.</p> <p>Оценка «<b>неудовлетворительно</b>» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;</li> <li>• допускают ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;</li> <li>• демонстрируют существенное незнание теории и практики курса.</li> </ul>
0-34	<p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL)</b> – Материал излагается непоследовательно, не представляет определенной системы знаний.</p> <p>Оценка «<b>неудовлетворительно</b>» предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных курсов, не понимает сущности процессов и явлений. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, списавшему ответы на вопросы и читающему эти ответы экзаменатору, не отрываясь от текста, а просьба объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал по существу остается без ответа.</p> <p>Оценка «<b>неудовлетворительно</b>» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают отсутствие знаний основного программного материала;</li> <li>• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;</li> <li>• демонстрируют полное незнание теории и практики курса.</li> </ul>

## **7. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Дорофеева, Л. И. Менеджмент : учебник / Л. И. Дорофеева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 514 с. — ISBN 978-5-4497-1331-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110571.html> (дата обращения: 11.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Организация гостиничного хозяйства, Часть 1: Учебное пособие / Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 169 с. - Текст : непосредственный.

3. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2: Учебное пособие / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 163 с. — - Текст : непосредственный.

4. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения: 10.10.2023). - Режим доступа: Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. - Текст : электронный.

5. Крылова Л.В. Гостинично-ресторанное дело: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) / Л.В. Крылова, Е.В. Куценко, И.В. Кощавка [и др.]. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», 2020. – 121 с. - Текст : непосредственный.

6. Крылова Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие для студ. направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания» специализации «Технологии в ресторанном хозяйстве», направления подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, специализация Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. форм обучения / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. – Донецк : ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела, 2017. - 206 с. - Текст : непосредственный.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Дегтярева, Я.В. Гостиничный и ресторанный менеджмент [Электронный ресурс]: конспект лекций (для студ. укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело очной и заочной форм обучения) / Я.В. Дегтярева. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 117 с. – НБ ДОННУЭТ. – URL: <http://catalog.donnuet.ru>. – Текст : электронный.

2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 250 с. — ISBN 978-985-7234-98-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125449.html>.

5. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>

### 7.3. Электронные ресурсы

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021– ]. — Текст : электронный.

2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . — URL: <http://catalog.donnuet.ru>. — Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>. — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://e.lanbook.com/> — Текст : электронный. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. — Москва : КДУ, сор. 2017. — URL: <https://bookonline.ru>. — Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

6. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?– ]. — URL: <https://www.informio.ru>. — Текст : электронный.

7. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. — ООО «Директ-Медиа», 2006– . — URL: <https://biblioclub.ru/> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

8. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

9. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

10. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный ун-т. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL: <https://library.lib.sfedu.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

11. Научная электронная библиотека [elibrary.ru](http://elibrary.ru) : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2024. – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

12. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL: <http://cyberleninka.ru>. – Текст : электронный.

13. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008 – ]. – URL: <https://rusneb.ru/> – Текст. Изображение : электронные.