

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Департамент координации деятельности организаций  
в сфере сельскохозяйственных наук  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный аграрный университет»  
Факультет прикладной экономики и управления  
*наименование факультета*

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ПЭиУ  
*наименование факультета*

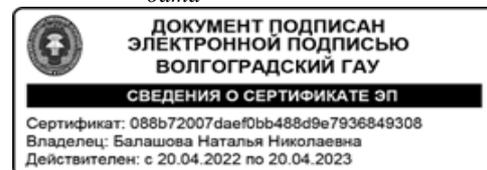
Н.Н. Балашова

*подпись*

*инициалы фамилия*

07 сентября 2022 г.

*дата*



ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Кафедра Туристская индустрия и регионоведение

*наименование кафедры*

Уровень высшего образования бакалавриат

*бакалавриат / специалитет / магистратура*

Направление подготовки / Специальность 43.03 01 Сервис

*шифр и наименование направления подготовки / специальности*

Направленность (профиль) Управление гостиничным бизнесом

*наименование направленности (профиля) программы*

Форма обучения очная/заочная

*очная / очно-заочная / заочная*

Год начала реализации образовательной программы 2019

Волгоград  
2022

Автор(ы):

Доцент  
должность

\_\_\_\_\_   
подпись

Е.Н. Антамошкина  
инициалы фамилия

\_\_\_\_\_   
должность

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
инициалы фамилия

Программа государственной итоговой аттестации согласована с руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки / специальности 43.03.01 «Сервис»  
шифр и наименование направления подготовки / специальности

Управление гостиничным бизнесом

\_\_\_\_\_   
наименование направленности (профиля) программы

доцент

\_\_\_\_\_   
должность

\_\_\_\_\_   
подпись

Е.Н. Антамошкина

\_\_\_\_\_   
инициалы фамилия

Программа государственной итоговой аттестации обсуждена и одобрена на заседании кафедры Туристская индустрия и регионоведение

\_\_\_\_\_   
наименование кафедры

Протокол № 1 от 31.08.2022 г.

\_\_\_\_\_   
дата

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_   
подпись

Е.В. Токарева

\_\_\_\_\_   
инициалы фамилия

Программа государственной итоговой аттестации обсуждена и одобрена на заседании методической комиссии факультета ПЭиУ\_

\_\_\_\_\_   
наименование факультета

Протокол № 1 от 7 сентября 2022 г.

\_\_\_\_\_   
дата

Председатель

методической комиссии факультета

\_\_\_\_\_   
подпись

Т.В. Даева

\_\_\_\_\_   
инициалы фамилия

## 1 Общие положения

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки / специальности 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Управление гостиничным бизнесом» проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по данному направлению подготовки.

Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам и (или) модулям образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Основная задача проведения государственного экзамена – продемонстрировать умение обучающегося применять полученные знания и навыки в своей профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Выполнение выпускной квалификационной работы является заключительным этапом подготовки обучающегося и имеет своей основной целью закрепление теоретических знаний и практических навыков обучающегося и применение их при решении конкретных научных, технических, технологических, социально-экономических, производственных задач.

## 2 Требования к результатам освоения образовательной программы

В рамках государственной итоговой аттестации оценивается степень освоения обучающимися компетенций, установленных ФГОС ВО и основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки / специальности 43.03.01 Сервис

*цифр и наименование направления подготовки / специальности*

направленность (профиль) «Управление гостиничным бизнесом»

*наименование направленности (профиля) программы*

Код компетенции	Наименование компетенции	Форма ГИА*	
		Государственный экзамен	Защита ВКР
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		+
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		+
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		+

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		+
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		+
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+	
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	+	
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности		+
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению		+
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		+
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		+
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		+
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов		+
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		+
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса		+
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	+	+
ПК- 1	Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	+	+
ПК-2	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	+	+
ПК-3	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	+	+
ПК-4	Способен обеспечить соблюдение нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		+

\* Проставляется знак «+»

### 3 Порядок проведения государственной итоговой аттестации

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план

или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе.

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Государственная экзаменационная комиссия действует в течение календарного года. Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается учредителем Университета не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель государственной экзаменационной комиссии и не менее 4 членов комиссии. Всего в составе государственной экзаменационной комиссии должно быть не более 6 членов (включая председателя государственной экзаменационной комиссии). Члены государственной экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лицами, которые относятся к профессорско-преподавательскому составу и (или) к научным работникам Университета и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии, составляет не менее 50 процентов.

На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы государственной экзаменационной комиссии приказом ректора Университета назначается секретарь государственной экзаменационной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета, научных работников или административных работников Университета. Секретарь государственной экзаменационной комиссии не входит в ее состав. Секретарь государственной экзаменационной комиссии ведет протоколы ее заседаний, представляет необходимые материалы в апелляционную комиссию.

Основной формой деятельности государственной экзаменационной комиссии являются заседания. Заседания государственной экзаменационной комиссии правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии. Заседания государственной экзаменационной комиссии проводятся председателем комиссии. Решения государственной экзаменационной комиссии принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

Решения, принятые государственной экзаменационной комиссией, оформляются протоколами. Протоколы заседаний государственной экзаменационной комиссии подписываются председателем и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

а) для слепых:

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

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

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

б) для слабовидящих:

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

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

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

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

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

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

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

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

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

#### **4 Программа государственного экзамена**

Государственный экзамен проводится по утвержденной программе, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена, рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену.

##### **4.1 Порядок проведения государственного экзамена**

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис  
*и цифр и наименование направления подготовки / специальности*

направленность (профиль) «Управление гостиничным бизнесом»:

*наименование направленности (профиля) программы*

проводится на заседании государственной экзаменационной комиссии в форме междисциплинарного экзамена.

В программу государственного экзамена включаются вопросы и задания по следующим дисциплинам:

Код компетенции	Дисциплины, выносимые на государственный экзамен
УК-7	Физическая культура и спорт
УК-8	Безопасность жизнедеятельности
ОПК-7	Безопасность жизнедеятельности
ПК-1	Технологии продвижения гостиничных услуг Организация анимационной деятельности в гостиничных комплексах Технологии гостиничной деятельности Управление персоналом в гостиничной индустрии Организация предоставления дополнительных услуг на гостиничном предприятии
ПК-2	Организация анимационной деятельности в гостиничных комплексах
ПК-3	Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия Экономика гостиничного предприятия Организация гостиничного дела

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

Государственный экзамен проводится в устной / письменной форме по вопросам и заданиям, включенным в экзаменационные билеты. Экзаменационный билет выбирается обучающимся случайным образом. В каждом экзаменационном билете содержатся вопросы и задания по дисциплинам, охватывающим все выносимые на государственный экзамен компетенции и позволяющим оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения (знания, умения, навыки).

На государственном экзамене допускается использование обучающимся нормативной и справочной литературы. На государственном экзамене запрещается использование обучающимся любых технических средств (за исключением калькулятора).

Продолжительность государственного экзамена составляет 1,5 часа(ов).

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день его проведения / на следующий рабочий день после дня его проведения после оформления в установленном порядке протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии.

## **4.2 Оценочные материалы для проведения государственного экзамена**

### **4.2.1 Перечень вопросов и заданий, выносимых на государственный экзамен**

Типовые контрольные задания,  
выносимые на государственный экзамен

Код и наименование компетенции	№ вопроса / задания для проверки уровня обученности		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Задание 1-4	Задание 1-3	Задание 1-3

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Задание 24-27	Задание 12-17	Задание 15-20
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Задание 28-33	Задание 18-21	Задание 21-25
ПК- 1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Задание 5-18	Задание 4-9	Задание 4-10
ПК-2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Задание 34-38	Задание 22-23	Задание 26-29
ПК-3 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Задание 19-23	Задание 10-11	Задание 11-14

### Задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ

- Задачи, решаемые в процессе физического воспитания в вузе. Верно все, кроме:
  - воспитательные;
  - рекреационные;
  - образовательные;
  - оздоровительные.
- Основным средством физической культуры является:
  - наглядные пособия;
  - физические упражнения;
  - спортивные сооружения, инвентарь;
  - гигиенические факторы.
- Отличительными особенностями спортивной деятельности от занятий физической культурой являются (верно все, кроме):
  - специализация преимущественно в одном виде спорта;
  - стремление к достижению высоких результатов в соревнованиях;
  - высокая технико-тактическая подготовленность в избранном виде спорта;
  - использование физических упражнений для активного отдыха.
- Максимально допустимая ЧСС при физической нагрузке для здорового человека определяется по формуле:
  - $ЧСС = 250 - \text{возраст (годы)}$
  - $ЧСС = 220 - \text{возраст (годы)}$
  - $ЧСС = 180 - \text{возраст (годы)}$
  - $ЧСС = 300 - \text{возраст (годы)}$
- С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

а - ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников;

б - распространением "научной организации труда", развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями;

в - ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры;

г- планированием и развитием профессиональной карьеры, стимулированием труда, профессиональным обучением

6. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:

а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;

б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;

в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;

г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

7. При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:

а - на поиск инициативных сотрудников с долговременной ориентацией, готовых рисковать и доводить дело до конца;

б - на поиске сотрудников узкой ориентации, без большой приверженности организации на короткое время;

в - на поиске разносторонне развитых сотрудников, ориентированные на достижение больших личных и организационных целей

г - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия

8. Целевой рынок – это:

а) наиболее привлекательный сегмент рынка

б) конкурентный рынок

в) монопольный рынок

г) растущий рынок

9. Позиционирование рынка – это:

а) .определение возможностей рынка

б) определение позиции продукта на рыночных сегментах

в) определение позиции рынка

г) определение конкуренции на рынке

10. Конкурентоспособность предприятия – это:

- а) произведение индекса конкурентоспособности товара на индекс эффективности производственной деятельности
- б) разность индекса конкурентоспособности товара на индекс эффективности производственной деятельности
- в) отношение индекса конкурентоспособности товара к индексу эффективности производственной деятельности
- г) отношение прибыли к затратам

11. Факторы конкурентоспособности предприятия:

- а) спрос
- б) предложение
- в) объем продаж
- г) эластичность

12. Стадии внедрения жизненного цикла услуги соответствует:

- а) стратегия инновации
- б) стратегия вариации
- в) стратегия дифференциации
- г) стратегия элиминации

13 Не относится к количественным методам экономического анализа .... метод  
экономико-математический  
бухгалтерский  
социологический  
статистический

По полноте охвата изучаемых объектов экономического анализа делят на:

- А) сплошной и внутренний
- Б) сплошной и выборочный
- В) внешний и выборочный
- Г) выборочный и тематический

14. К какому виду аналитических исследований относят теорию экономического анализа:

- А) отраслевому;
- Б) межотраслевому;
- В) внутреннему;
- Г) межхозяйственному.

15. Для изучения внешней среды функционирования предприятия, рынков сбыта продукции, спроса и предложения используется анализ:

- А) маржинальный;
- Б) сравнительный;
- В) экономико-экологический;
- Г) маркетинговый.

16. Какое из коллективных средств размещения оказывает услуги лечения и профилактики заболеваний:

- а) специализированное заведение
- б) мотель
- в) кемпинг
- г) гостиница
- д) бунгало

17. Что не относится к коллективным средствам размещения:

- а) собственное жилище
- б) гостиница
- в) кемпинг
- г) бунгало
- д) мотель

18. Что не входит в перечень индивидуальных средств размещения:

- а) кемпинг
- б) собственное жилище
- в) арендуемые комнаты
- г) размещение у родственников
- д) арендуемые жилища

19. Наличие каких двух услуг является необходимым условием любой гостиницы:

- а) размещение и питание
- б) размещение и досуг
- в) питание и досуг
- г) размещение и бытовое обслуживание
- д) питание и бытовое обслуживание

20. Область сервиса, объединяющая гостиничный, ресторанный бизнес, общепит, отдых, развлечения, организацию конференций и совещаний:

- а) гостиничное хозяйство
- б) индустрия гостеприимства
- в) гостиница
- г) индустрия обслуживания
- д) ресторанный бизнес

21. Размещение и трехразовое питание:

- а) полный пансион
- б) полупансион
- в) гарни
- д) все включено
- е) все включено (экстра)

22. Комплексная рекреационная гостиничная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом:

- а) гостиничная анимация
- б) рекреационная анимация
- в) туристская анимация
- г) анимационные туристские маршруты
- д) дополнительные анимационные услуги

23 Как называют студенческую гостиницу, предоставляющую недорогой ночлег:

- а) хостел
- б) мотель
- в) пансион
- г) ботель
- д) флайтель

24. Безопасность – это?

- а) состояние деятельности, при которой с определённой вероятностью исключается проявление опасности;
- б) разносторонний процесс создания человечеством условий для своего существования и развития;
- в) сложный биологический процесс, который происходит в организме человека и позволяет сохранить здоровье и работоспособность;
- г) физический процесс, обеспечивающий человеку ощущение безвредности.

25. Как вы понимаете слово «жизнедеятельность»?

- а) пребывание;
- б) наслаждение;
- в) обретение;
- г) существование.

26. Дополните фразу: «Безопасность жизнедеятельности – это...»

- а) форма существования белковых тел, при которой они не распадаются, а живут дружно, не нанося ущерба друг другу;
- б) ситуация полной гармонии человека и природы, при которой антропогенные и абиотические факторы среды не служат причиной дисгармонии;
- в) состояние окружающей среды, при котором с определённой вероятностью исключено причинение вреда существованию человека.

27. К чему может привести, если использовать электроприбор с поврежденной изоляцией шнура?

- а) сгорит прибор;
- б) сгорят предохранители;
- в) к короткому замыканию из-за чего может произойти пожар.

28. Какие природные явления относят к стихийным бедствиям?

- а) дождь, ветер, снег, пожар;
- б) землетрясение, наводнение, ураганы, сели;
- в) оползни, снежные заносы, лесные пожары;

г) затрудняюсь ответить.

29. Как осуществляется оповещение населения об угрозе возникновения стихийных бедствий?

- а) оповещение не осуществляется;
- б) по радио, телевидению;
- в) через средства печати.

30. Вести здоровый образ жизни помогают:

- а) закаливание;
- б) физические упражнения;
- в) правильное питание;
- г) массаж;
- д) физические упражнения, закаливание, правильное питание и массаж.

31. Что мешает вести здоровый образ жизни?

- а) употребление алкоголя;
- б) курение;
- в) употребление наркотиков;
- г) употребление токсических веществ;
- д) курение, употребление наркотиков, употребление токсических веществ.

32. Как помочь пострадавшему при утоплении?

- а) удалить воду из лёгких и желудка, сделать искусственное дыхание;
- б) уложить в тени;
- в) убежать от пострадавшего;
- г) позвонить в полицию;
- д) увести пострадавшего в больницу.

33. Назови самый удобный и надёжный способ остановки кровотечения из конечности в условиях автономного существования:

- а) наложение шины;
- б) наложения жгута;
- в) наложение повязки;
- г) наложение бактерицидного лейкопластыря выше раны;
- д) посыпать рану землёй.

34. Анимационные программы строятся на прикосновении туриста с интересным, волнующим, необычным, которое имеет спрос независимо от пола, национальности, образования отдыхающих

- А) спортивные
- Б) творческо-трудоуые
- В) приключенческо-игровые
- Г) зрелищно-развлекательные

35 Анимационные программы, строящиеся на приобщении туристов к природно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения

- А) экскурсионные
- Б) культурно-познавательные
- В) приключенческо-игровые
- Г) любительские

36 Что не относится к основным задачам управления анимационной деятельностью в отеле:

- А) планирование и создание концепции (философии) анимации отеля;
- Б) организация работы анимационной службы;
- В) расширение услуг предприятий общественного питания;
- Г) анализ и контроль эффективности анимационной деятельности

37 В настоящее время в сфере молодежного досуга сложились два основных вида этой деятельности

- А) клубы по интересам; любительские объединения
- Б) инициативные клубы; общественные организации
- В) общественно организованное любительство; инициативные клубы
- Г) организационно не оформленные досуговые общности; индивидуальные досуговые увлечения

38 В переводе с латинского понятие «анимация» означает

- А) воодушевление, одухотворение
- Б) рекреация, выздоровление
- В) удивление, восторг
- Г) отдых, развлечение

### **Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ**

1. Определить соответствие между показателями артериального давления

№	Категории	САД мм.рт.ст.	ДАД мм.рт.ст
1	Оптимальное АД	А < 110	< 70
2	Нормальное АД	Б 110-120	70-80
3	Высокое нормальное АД	В 130-139	85-89
4	Изолированная систолическая гипертензия	Г $\geq 140$	< 90

2. Укажите правильную последовательность фаз работоспособности в течение дня: оптимальная работоспособность (1); вработывание (2); неустойчивая компенсация (3); полная компенсация (4); прогрессивное снижение работоспособности (5):

- а) 2 – 1 – 4 – 3 – 5;
- б) 1 – 2 – 3 – 4 – 5;
- в) 1 – 4 – 5 – 3 – 2;
- г) 1 – 2 – 4 – 5 – 3.

3. Укажите соответствие между физическими качествами и их определениями:

	Физические качества	Определения
1	Сила	а) способность совершать движения с большой амплитудой
2	Выносливость	б) способность противостоять утомлению и выполнять физическую работу в течение длительного времени без снижения работоспособности
3	Гибкость	в) способность преодолевать внешнее сопротивление или противодействовать ему с помощью мышечных усилий
4	Скорость (быстрота)	г) способность человека к выполнению действий в минимальный промежуток времени

4. Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:

1) Личностный подход	а - отражает учет взаимосвязей между отдельными аспектами управления персоналом и выражается в разработке конечных целей, определении путей их достижения, создании соответствующего механизма управления, обеспечивающего комплексное планирование, организацию и стимулирование работы с персоналом на производстве
2) Поведенческий подход	б- для эффективного управления стили поведения и личные качества руководителя должны соответствовать конкретным ситуациям
3) Поведенческий подход	с- руководитель должен обладать определенным набором необходимых личных качеств (высокий интеллект, стремление к знаниям, надежность, ответственность, активность, инициативность, социальное участие)
4 Системный подход	д- эффективность лидерства зависит от манеры поведения руководителя по отношению к подчиненным (автократичный, демократичный, либеральный лидер)

- а) 1- а, 2- б, 3 –с, 4- д  
 б) 1- с, 2- д, 3 –б, 4- а  
 с) 1- а, 2- д, 3 –с, 4- б  
 д) 1- с, 2- д, 3 –б, 4- а

5. Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:

1) Пассивная кадровая политика	а - руководство имеет не только прогноз, но и средства воздействия на ситуацию, а кадровая служба способна разработать антикризисные кадровые программы, проводить постоянный мониторинг ситуации и корректировать исполнение программ в соответствии с параметрами внешней и внутренней ситуацией
2) Реактивная кадровая политика.	б- в подлинном смысле слова политика возникает лишь тогда, когда руководство фирмы (предприятия) имеет обоснованные прогнозы развития ситуации.

3) Превентивная кадровая политика.	с- для организации характерно отсутствие прогноза кадровых потребностей, средств оценки труда и персонала, диагностики кадровой ситуации в целом.
4 Активная кадровая политика	d- в русле этой политики руководство предприятия осуществляет контроль за симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса: возникновение конфликтных ситуаций, отсутствие достаточно квалифицированной рабочей силы для решения стоящих задач, отсутствие мотивации к высокопродуктивному труду

- a) 1- a, 2- b, 3 –с, 4- d  
b) 1- c, 2- d, 3 –b, 4- a  
c) 1- a, 2- d, 3 –с, 4- b  
d) 1- c, 2- d, 3 –b, 4- a

6. Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:

1) Открытая кадровая политика	а характеризуется тем, что организация ориентируется на включение нового персонала только с низшего должностного уровня, а замещение происходит только из числа сотрудников организации
2) Реактивная кадровая политика.	b- в подлинном смысле слова политика возникает лишь тогда, когда руководство фирмы (предприятия) имеет обоснованные прогнозы развития ситуации.
3) Превентивная кадровая политика.	с- характеризуется тем, что организация прозрачна для потенциальных сотрудников на любом уровне, можно прийти и начать работать как с самой низовой должности, так и с должности на уровне высшего руководства
4 Закрытая кадровая политика	d- в русле этой политики руководство предприятия осуществляет контроль за симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса: возникновение конфликтных ситуаций, отсутствие достаточно квалифицированной рабочей силы для решения стоящих задач, отсутствие мотивации к высокопродуктивному труду

- a) 1- a, 2- b, 3 –с, 4- d  
b) 1- c, 2- d, 3 –b, 4- a  
c) 1- a, 2- d, 3 –с, 4- b  
d) 1- c, 2- d, 3 –b, 4- a

7. Инвестировав сегодня 5 млн. долл., можно построить гостиницу, которая в течение 10 лет будет приносить ежегодно 600 тыс. долл. Проект экономически эффективен при ставке дисконтирования, равной:

- a) 2%  
б) 6%

- в) 8%
- г) 4%

8. Если в стране за текущий год реальная заработная плата увеличилась на 11% при уровне инфляции 6%, то номинальная оплата труда:

- а) повысилась на 17%
- б) снизилась на 6%
- в) повысилась на 4%
- г) повысилась на 1,83%

9. Соотнесите понятия с их определениями:

1. Заголовок рекламного объявления
  2. Метод мозгового штурма
  3. Дистрибуция
  4. Бесплезный тираж
- А) Часть тиража, которая не достигла адресата
  - Б) Целостная совокупность организаций и физических лиц по продвижению товара из сферы производства до конечного потребителя
  - В) Метод, основанный на выработке решений, на основе совместного обслуживания проблемы экспертами
  - Г) Элемент рекламного обращения (текста), максимально выделяемый в тексте, представляющий собой легко запоминающееся высказывание, которое должно привлекать внимание к рекламируемому товару

10 Соотнесите понятия с их определениями:

1. Маркетинговые задачи
  2. Имидж предприятия
  3. Сегментирование рынка
  4. Жизненный цикл товара
- А) Процесс разбивки потребителей или потенциальных потребителей на рынке на различные группы (или сегменты), в рамках которых потребители имеют схожие или аналогичные запросы, удовлетворяемые определенным комплексом маркетинга.
  - Б) Стратегические задачи, связанные с развитием фирмы и сбытом товара, такие как, планирование товарного ассортимента, продаж и торговых операций, ценообразования, организация рекламы, стимулирование сбыта и распределение товаров, их хранение и транспортировка, управление торгово-коммерческим персоналом, проведение сервиса и т.п.
  - В) Период времени, в течение которого товар обращается на рынке, начиная с момента выхода его на рынок и заканчивая его уходом с рынка
  - Г) Отражение в сознании потенциальных потребителей коммерчески важных реальных и привнесенных как фирмой, так и самими потребителями характеристик фирмы

11 Соотнесите понятия с их определениями:

1. Директ-маркетинг
2. Рекламная стратегия
3. Аффилированное рекламное агентство

#### 4. Рекламное агентство

А) Подготовка клиентов к покупке путем прохождения их через определенные этапы

Б) Установление долгосрочных двухсторонних коммуникаций между производителем и потребителем

В) Независимая организация, которая специализируется на разработке, подготовке, производстве и размещении рекламных программ, материалов и продуктов

Г) Представительство или филиал более крупной рекламной компании или рекламного холдинга

12	<p>В Трудовом кодексе даны Основные понятия. Составьте соответствие понятиям их содержание.</p> <p>А. Условия труда –          Б. Вредный производственный фактор -          В. Опасный производственный фактор –          Г. Безопасные условия труда –          Д. Рабочее место –          Е. Средства индивидуальной и коллективной защиты работников          Ж. Сертификат соответствия работ по охране труда (сертификат безопасности) –          З. Производственная деятельность -</p>	<p>1 - Совокупность действий людей с применением орудий труда, необходимых для превращения ресурсов в готовую продукцию, включающих в себя производство и переработку различных видов сырья, строительство, оказание различных видов услуг          2 - Документ, удостоверяющий соответствие проводимых в организации работ по охране труда установленным государственным нормативным требованиям охраны труда;          3 - Технические средства, используемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работников вредных или опасных производственных факторов, а также для защиты от загрязнения;          4 - Место, в котором работник должен находиться или в которое ему необходимо прибыть в связи с его работой и которое прямо или косвенно находится под контролем работодателя;          5 - Условия труда, при которых воздействие на работающих вредных или опасных производственных факторов исключено либо уровни их воздействия не превышают установленные нормативы;          6 - Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его травме;          7 - Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его заболеванию;          8 - Совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника;</p>
13	<p>Кто осуществляет управление охраной труда на предприятии. Определите соответствие между подразделениями предприятия и должностями?</p> <p>А.- на предприятии;          Б.- в цехах и службах;          В.- в бригадах;</p>	<p>1 - руководители этих подразделений;          2 - директор и главный инженер (технический директор);          3 - бригадиры.</p>

14	Установите соответствие между видом ОХВ и способом его хранения	
	А- Сжиженные газы; Б- Сжатые газы; В- Жидкости; Г- Гранулы	1:- хранятся при температуре окружающей среды под давлением собственных паров 6– 20 кгс/см <sup>2</sup> ; типовые объёмы 10, 25, 40, 50, 100, 125, 160 и 200 м <sup>3</sup> 2 - хранятся в сферических газгольдерах при температуре окружающей среды и давлении 0,7–30 кгс/см <sup>2</sup> ; объём газгольдера от 300 до 2000 м <sup>3</sup> . 3 - хранятся при атмосферном давлении и температуре окружающей среды; резервуары имеют объём от 50 до 5000 м <sup>3</sup> 4 - хранятся при отрицательных температурах в резервуарах объёмом от 10 до 500 м <sup>3</sup>
15	Составьте соответствие основным средствам биологического поражения их названия...	
	А. Бактерии ...? Б. Риккетсии...? . В.Грибки...? Г.Вирусы... ?	1 — возбудители чумы, сибирской язвы, туляремии, бруцеллеза, холеры и др.; 2 — возбудители Ку-лихорадки, лихорадки Скалистых гор, сыпного тифа и др.; 3 — возбудители нокардиоза и гистоплазмоза; 4 — возбудители натуральной оспы, клещевых энцефалитов, лихорадки Марбург и Эбола и др.
16	Установите соответствие с существующими категориями степени опасности химически опасного объекта (ХОО) и количеством людей, попадающих в зону возможного химического заражения.	
	А - I...; Б - II...; В- III...; Г - IV...	1 - в зону возможного химического заражения попадает более 75 тыс. человек; 2 - в зону возможного химического заражения попадает от 40 до 75 тыс. человек; 3 - в зону возможного химического заражения попадает менее 40 тыс. человек; 4 - зона возможного химического заражения, не выходящая за пределы территории объекта или его санитарно-защитной зоны.
17	Установите соответствие между ОХВ и сферой его применения	
	А - аммиак - ; Б - гербициды - ; В - хлорная известь - ; Г- иприт - ;	1- промышленность; 2- дезинфекция в быту; 3- сельское хозяйство; 4- боевые действия.
18	Установите соответствие между видами сигналов оповещения и действиями населения по ним.	
	А - «Воздушная тревога»- Б - «Отбой воздушной тревоги»- В - «Радиационная опасность»- Г - «Химическая тревога»-	1- отключить газ, свет, воду, взять документы, укрыться в ближайшем защитном сооружении; 2- одеть СИЗ и укрыться в ближайшем противорадиационном укрытии; 3- немедленно одеть СИЗ и укрыться в убежище. 4- возвратиться из защитного сооружения к местам проживания или работы.
19	Установите соответствие между ОХВ и характером его действия на организм человека	
	А - хлор-...;	1- удушающее действие

	Б - окись углерода-...; В - азотная кислота-...; Г - аммиак-...; Д - ртуть-...; Е - диоксины-...;	2- преимущественно общеядовитого действия 3- удушающее и общеядовитое действие 4- удушающее и нейротропное действие 5- канцерогенного действия 6- нарушающие обмен веществ
20	Установите последовательность выявления химической обстановки: 1: разведка района аварии для определения границ и зоны заражения ОХВ 2: оценка количества выброшенного (вылившегося) ОХВ и плотности заражения им местности 3: определение направления распространения жидкой и парогазовой фазы ОХВ 4: разведка маршрутов подхода к району аварии, эвакуации личного состава войск (сил), населения и животных, обхода района заражения 5: определение масштабов и степени заражения воздуха ОХВ, контроль за их изменением во времени 6: определение возможности пребывания в районе аварии без средств защиты после ликвидации заражения ОХВ 7: отбор проб воздуха, грунта, воды, смывов с оборудования, зданий, сооружений и техники	
21	Установите соответствие химических веществ по опасности и токсичности воздействия на организм человека (по 4 -м классам).	
	А) чрезвычайно опасные — ; Б) высокоопасные — ; В) умеренноопасные - ; Г) малоопасные — :	1. летальная доза 50 % — менее 0,5 г/м <sup>3</sup> ; 2. до 5 г/см <sup>3</sup> ; 3. более 50 г/см <sup>3</sup> . 4. до 50 г/см <sup>3</sup> .

22

1. Обряд	А. Торжественная форма ознаменования различных событий общественной жизни, основанная на обычаях народа, день, свободный от трудов и повседневных будничных забот.
2. Праздник	Б. Порядок совершения обряда, последовательность условно-символических действий, выражающих основную идею праздника, внешнее проявление верований человека.
3. Традиция	В. Особая форма закрепления общественных отношений, выражающаяся в устойчивых и наиболее общих действиях и нормах общественного поведения, передаваемых из поколения в поколение.
4. Ритуал	Г. Совокупность утвердившихся в народе условно-символических действий, выражающее определенный смысл, связанный с отмечаемыми событиями личной или общественной жизни; это коллективный акт, который строго определяется традицией.

23

1. Бразилия	А. Празднование начала сезона сбора грюфелей
2. Франция	Б. Октябрьские народные гуляния - фестиваль пива, самое большое <a href="#">народное гуляние</a> в мире
3. Англия	В. Фестиваль трубочистов по случаю окончания отопительного сезона и зимней «страды» трубочистов
4. Германия	Г. Карнавал – народное гуляние в виде уличного шествия, парада, маскарада

### **Задания для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ**

1. Представьте классификацию физических упражнений
2. Представьте в виде схемы основные методы физического воспитания
3. Перечислите формы физического воспитания в высших учебных заведениях
4. Опишите особенности взаимодействия формальных и неформальных групп в организации.

5. На конкретных примерах покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства. Приведите примеры, когда стиль руководства сдерживает развитие и вступает в противоречие с методами управления.
6. Какие компоненты услуги в сфере гостиничной деятельности включают техническое, функциональное качество и социальное качество? Приведите примеры.
7. Рассмотрите концепцию жизненного цикла услуги на примере объекта гостиничной индустрии. Каким образом можно предотвратить переход услуги на стадию спада?
8. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать качество сервиса и услуг. Можете ли вы определить степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов, если да, то как?
9. Среднегодовая численность работников предприятия в базисном году составила 109 человек, в отчетном году – 103 человека. Определите темп прироста показателя.
10. Покажите на примере предприятия сферы сервиса использование методики выявления относительного качества услуг. Постройте график (профиль) относительного качества услуги.
11. Расскажите о функциональных подразделениях рекламных агентств полного цикла. Чем занимаются такие специалисты как медиабайер, трафик-менеджер и экаунт-менеджер?
12. Какие факторы в максимальной мере влияют на формирование рекламного бюджета конкретного предприятия?
13. Для успешного выполнения заказа рекламное агентство должно получить от рекламодателя конкретные сведения. Какая информация должна быть представлена рекламному агентству?
14. Дайте определение номерному фонду и номерам типа: семейный, сингл, твин, трипл
15. Освещенность на рабочем месте равна 100 лк. Наружная освещенность 2000 лк. Чему равен коэффициент естественной освещенности.?
16. На рабочую поверхность падает световой поток величиной 100 лм. Площадь поверхности равна 1 м<sup>2</sup>. Чему равна освещенность?
17. Скорость подсоса воздуха в вытяжном шкафу – 0,4 м/с. Объем шкафа – 1 м<sup>3</sup>. Площадь входного сечения – 0,2 м<sup>2</sup>. Чему равна кратность воздухообмена? Для чего необходим данный параметр?
18. Уровень звукового давления равен 140 дБ. Чему равно звуковое давление?

19. Определить интенсивность звука, если звуковое давление равно 10 Па, а импеданс среды – 420 Нс/м<sup>3</sup>.

20. Предельно допустимая концентрация вредного вещества – 20 мг/м<sup>3</sup>. Фактическая концентрация данного вещества – 200 мг/м<sup>3</sup>. Какое средство индивидуальной защиты органов дыхания необходимо применить и почему?

21. Ток утечки в электрической сети равен 0,1 А. Определить аварийное напряжение на оборудовании, при  $R_0 = R_3 = 3 \text{ Ом}$ .

22. За отчетный период произошло 4 несчастных случая. Определить коэффициент частоты при числе работающих 100 человек.

23. Определить коэффициент тяжести травматизма при 100 человеко-дней нетрудоспособности и количество пострадавших – 5 человек.

24. Определить концентрацию пыли в воздухе, если масса чистого фильтра равна 0,2 мг; масса фильтра с пылью – 0,25 мг, скорость отбора воздуха – 5 л/мин.; продолжительность отбора – 10 мин.

25. Определить воздухообмен для удаления пыли из помещения, если выделяется 100 мг/л; Предельно допустимая концентрация = 6,0 мг/м<sup>3</sup>; содержание в проточном воздухе – 0,1 мг/м<sup>3</sup>.

26. Охарактеризуйте культурно-познавательные анимационные программы в туркомплексах

27. Охарактеризуйте приключенческо-игровые анимационные программы в туркомплексах

28. Охарактеризуйте любительские (творческо-трудовые) анимационные программы в туркомплексах

29. Охарактеризуйте зрелищно-развлекательные анимационные программы в туркомплексах

#### 4.2.2 Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

##### Шкала и критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценки
«Отлично»	Обучающийся дал полные развернутые ответы на теоретические вопросы экзаменационного билета, правильно решил все тестовые задания, полностью выполнил практическое задание со всеми необходимыми пояснениями, проиллюстрировал свой ответ конкретными практическими примерами,

	продemonстрировал высокий уровень коммуникативной культуры, освоения учебного материала, знаний и умений, позволяющий решать типовые задачи профессиональной деятельности, подтвердил полное освоение компетенций. В процессе государственного экзамена обучающийся продемонстрировал четкость и полноту изложения ответов на вопросы и задания экзаменационного билета
«Хорошо»	Обучающийся дал полные ответы с несущественными ошибками на теоретические вопросы экзаменационного билета, допустил не более двух ошибок при решении тестовых заданий, выполнил практическое задание, но необходимые пояснения не представил. В целом обучающийся продемонстрировал хороший уровень коммуникативной культуры, освоения учебного материала, знаний и умений, позволяющий решать типовые задачи профессиональной деятельности, в целом подтвердил полное освоение компетенций. Ответ обучающегося носил обоснованный и четкий характер
«Удовлетворительно»	Обучающийся дал недостаточно полные ответы на теоретические вопросы экзаменационного билета, допустил не более четырех ошибок при решении тестовых заданий, выбрал верный путь решения практической задачи. Однако в целом обучающийся продемонстрировал достаточный уровень коммуникативной культуры, освоения учебного материала, знаний и умений, позволяющий решать типовые задачи профессиональной деятельности, подтвердил освоение компетенций на минимально допустимом уровне. Ответ обучающегося по большей части носил обоснованный характер
«Неудовлетворительно»	Обучающийся дал неверные ответы на теоретические вопросы экзаменационного билета, допустил более четырех ошибок при решении тестовых заданий, выбрал неверный путь решения практической задачи. В результате обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки при применении знаний, которые не позволяют ему приступить к решению профессиональных задач без дополнительной подготовки, не подтвердил освоение компетенций. Также данная оценка может быть выставлена в случае, если ответы на теоретические и тестовые вопросы экзаменационного билета и практическое задание отсутствуют

### 4.3 Методические рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену обучающийся должен обновить полученные ранее знания, умения, навыки, характеризующие теоретическую и практическую подготовленность по темам, содержание которых составляет предмет государственного экзамена и соответствует требованиям по готовности выпускника к решению задач профессиональной деятельности типов, определенных основной профессиональной образовательной программой высшего образования по соответствующему направлению подготовки / специальности.

При подготовке к государственному экзамену следует:

- 1) использовать конспекты лекций, а также внимательно изучить материал по тем учебникам и учебным пособиям, которые рекомендованы для самостоятельного изучения соответствующей дисциплины;
- 2) обратить внимание на использование современной научной отечественной и зарубежной литературы;
- 3) активно использовать информацию периодических изданий и сети Интернет.

Перечень литературы, рекомендуемой для подготовки к государственному экзамену:

1. Рабочая тетрадь по физической культуре / Т. Н. Власова, В. А. Кудинова, Е. А. Ряховская, Т. Н. Козлова; Волгоградский государственный аграрный универси-тет. - Изд. 5-е, перераб. - Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2020. - 64 с. - URL: <http://lib.volgau.com/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/101333>- 84,00.

2. Терминология физических упражнений. Правила составления комплексов: учебно-методическое пособие / Т. Н. Власова, Т. Н. Козлова, А. А. Бондарь; Волгоградский государственный аграрный университет. - Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2019. - 76 с. : [ил.]. - ISBN 978-5-4479-0216-2 : 59,85. - URL: <http://lib.volgau.com/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/100326>.

3. . Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 194 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1071381>

4. . Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 439 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=379046>

5. 2. Овчаров, А. О. Экономика туризма: учебное пособие / А.О. Овчаров. — Москва: ИН-ФРА-М, 2021. — 253 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=379911>

6. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/18830](http://www.dx.doi.org/10.12737/18830). Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324015>.

7. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 695 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1372570> (дата обращения: 01.04.2022).

8. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебник / под ред. А.П. Гарнова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 366 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/8240. - ISBN 978-5-16-009995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1893649>

9. Шеремет, А. Д. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебник / А. Д. Шеремет. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 374 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/21493](http://www.dx.doi.org/10.12737/21493). - ISBN 978-5-16-012181-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1940915>

10. Губина, О. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности. Практикум : учебное пособие / О.В. Губина, В.Е. Губин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8199-0731-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/184446>

11. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>

12. 3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>
13. Соловьев, Б. А. Маркетинг: учебник/ Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов. – Москва : ИНФРА-М, 2020. — 337 с. — (Высшее образование : Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=353828>
14. Щепакин М. Б. Маркетинг (ситуационные задачи и тесты) : практикум / М. Б. Щепакин, В.М. Михайлова, Д.Г. Куренова, Е. В. Кривошеева. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 512 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=357390>
15. 5. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082438>
16. 6. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 344 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1595820>

## **5 Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения**

Выпускная квалификационная работа отражает итог теоретической и практической подготовки обучающегося и подтверждает его способность к самостоятельному исследованию проблем соответствующего направления подготовки / специальности.

### **5.1 Порядок проведения защиты выпускных квалификационных работ**

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими выпускную квалификационную работу совместно) приказом по Университету закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников Университета и при необходимости консультант (консультанты).

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Для проведения рецензирования выпускной квалификационной работы указанная работа направляется одному или нескольким рецензентам из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, либо факультета, либо организации, в которой выполнена выпускная квалификационная работа. Рецензент проводит анализ выпускной квалификационной работы и представляет письменную рецензию на указанную работу.

Обучающийся должен быть ознакомлен с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы. После получения отзыва руководителя и рецензии (при наличии) выпускная квалификационная работа передается на выпускающую кафедру для решения вопроса о допуске выпускной квалификационной работы к защите, о чем делается соответствующую запись на титульном листе выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа, отзыв и рецензия (рецензии) передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

К защите допускаются обучающиеся, представившие в установленный срок выпускные квалификационные работы, соответствующие установленным требованиям. Отрицательный отзыв руководителя выпускной квалификационной работы не влияет на допуск выпускной квалификационной работы к защите. Оценку по результатам защиты выпускной квалификационной работы выставляет государственная экзаменационная комиссия.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее членов, руководителя выпускной квалификационной работы, рецензента (при возможности), а также всех желающих.

Председатель государственной экзаменационной комиссии после открытия заседания объявляет о защите выпускной квалификационной работы. Секретарь государственной экзаменационной комиссии сообщает название работы, фамилии руководителя выпускной квалификационной работы и рецензента (при наличии) и предоставляет слово обучающемуся. Обучающийся делает краткое сообщение по теме выпускной квалификационной работы. В своем сообщении обучающийся в сжатой форме обосновывает актуальность темы исследования, ее цели и задачи, излагает основное содержание работы по разделам, полученные результаты и выводы, определяет теоретическую и практическую значимость работы. По окончании сообщения обучающийся отвечает на вопросы. Вопросы должны находиться в рамках темы выпускной квалификационной работы и предмета исследования. Вопросы могут задавать как члены комиссии, так и присутствующие на защите. Затем заслушивают выступления руководителя выпускной квалификационной работы и рецензента (при их отсутствии секретарь государственной экзаменационной комиссии зачитывает отзыв и рецензию). После их выступлений обучающемуся дается время для ответов на замечания, приведенные в рецензии.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Результаты защиты обсуждаются на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии и оцениваются простым большинством голосов состава комиссии. Результаты защиты выпускных квалификационных работ объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии.

## **5.2 Оценочные материалы по защите выпускных квалификационных работ**

### **5.2.1 Перечень тем выпускных квалификационных работ**

1. Рыночная стратегия формирования и продвижения нового сервисного продукта.
2. Инновационные технологии в гостиничном сервисе.
3. Актуализация концепции развития гостиничных сетей.
4. Разработка программ лояльности клиентов в гостиничном предприятии.
5. Зарубежный опыт применения инновационных технологий в гостиничных предприятиях.
6. Зарубежный опыт применения антикризисных мероприятий в гостиничных предприятиях.
7. Применение современного зарубежного опыта при разработке форм и методов обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями.
8. Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития.

9. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в России.
10. Совершенствование управления качеством обслуживания в гостиницах.
11. Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.
12. Современный подход к разработке программ мотивации персонала на предприятиях гостинично-ресторанного комплекса.
13. Комплексное исследование системы средств размещения в городе Волгограде.
14. Разработка предложений по совершенствованию формирования и осуществления ассортиментной политики.
15. Организация внедрения инновационных технологий на предприятиях гостиничного сервиса.
16. Повышение конкурентоспособности и развитие конкурентных преимуществ предприятия гостиничного сервиса
17. Разработка предложений по открытию предприятия гостиничного сервиса.
18. Совершенствование работы предприятия гостиничной индустрии на основе внедрения дополнительных услуг.
19. Совершенствование ассортиментной политики предприятия гостиничного сервиса.
20. Разработка и обоснование мероприятий по продвижению предприятия гостиничного сервиса на региональном рынке услуг.
21. Разработка рекомендаций по совершенствованию развития сервисного обслуживания.
22. Разработка мероприятий по улучшению финансового состояния предприятия (на примере предприятия индустрии гостеприимства).
23. Разработка мероприятий по увеличению объема реализации услуг (на примере предприятия индустрии сервиса и гостеприимства).
24. Разработка мероприятий по расширению (совершенствованию) ассортимента услуг (на примере предприятия индустрии сервиса).
25. Разработка мероприятий по повышению эффективности маркетинговой деятельности (на примере предприятия индустрии сервиса).

### **5.2.2 Критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ**

#### Шкала и критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ

Шкала оценивания	Критерии оценки
«Отлично»	Выпускная квалификационная работа выполнена самостоятельно на актуальную тему. Содержание выпускной квалификационной работы полностью соответствует теме исследования. Материал выпускной квалификационной работы представлен четко и последовательно. Выпускная квалификационная работа оформлена в соответствии с установленными требованиями. Имеется положительный отзыв руководителя выпускной квалификационной работы. При защите выпускной квалификационной работы обучающийся демонстрирует глубокие знания вопросов темы исследования, достаточно свободно оперирует данными, во время доклада использует демонстрационный материал

	(таблицы, схемы, графики и т. п.), доказательно отвечает на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии
«Хорошо»	Выпускная квалификационная работа выполнена самостоятельно на актуальную тему. Содержание выпускной квалификационной работы соответствует теме исследования. Материал выпускной квалификационной работы представлен четко и последовательно. Присутствуют отдельные недостатки в оформлении выпускной квалификационной работы. Имеется положительный отзыв руководителя выпускной квалификационной работы. При защите выпускной квалификационной работы обучающийся демонстрирует знание вопросов темы исследования, относительно свободно оперирует данными, во время доклада использует демонстрационный материал (таблицы, схемы, графики и т. п.), однако не на все вопросы членов государственной экзаменационной комиссии дает глубокие, исчерпывающие и аргументированные ответы
«Удовлетворительно»	Выпускная квалификационная работа выполнена на уровне типовых работ, но личный вклад обучающегося оценить достоверно не представляется возможным. Выпускная квалификационная работа отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором предмета исследования, просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения, недостаточно доказательны выводы. Присутствуют отдельные недостатки в оформлении выпускной квалификационной работы. В отзыве руководителя выпускной квалификационной работы приведены недостатки в работе обучающегося. Во время доклада обучающийся использует демонстрационный материал (таблицы, схемы, графики и т. п.). Вместе с тем при защите выпускной квалификационной работы обучающийся проявил неуверенность, показал слабое знание вопросов темы исследования, не дал полных, аргументированных ответов на заданные вопросы членов государственной экзаменационной комиссии
«Неудовлетворительно»	Выпускная квалификационная работа неверно структурирована, содержит принципиальные ошибки при раскрытии темы исследования. Содержание выпускной квалификационной работы не соответствует теме исследования. Выпускная квалификационная работа не содержит анализа и практического разбора предмета исследования, не отвечает установленным требованиям по оформлению работы, не имеет выводов и предложений, носит декларативный характер. В отзыве руководителя выпускной квалификационной работы высказываются сомнения об актуальности темы исследования, достоверности результатов и выводов, о личном вкладе обучающегося в выполненную работу. К защите выпускной квалификационной работы не подготовлен демонстрационный материал. При защите выпускной квалификационной работы обучающийся при ответе на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии допускает существенные ошибки

### 5.3 Методические рекомендации обучающимся по выполнению выпускных квалификационных работ

Выпускная квалификационная работа по программам бакалавриата отражает итог теоретического обучения выпускника и подтверждает его способность к самостоятельному исследованию по проблемам соответствующего направления подготовки. Выпускная квалификационная работа включает в себя:

- самостоятельно разработанный план исследования;
- грамотно сформулированную проблему и выбранные автором методы исследования;
- анализ первоисточников и обзор основных новейших научных исследований по теме ВКР;

- анализ различных точек зрения по проблеме исследования, имеющихся в литературе;
- аргументированный выбор основных позиций и наличие предлагаемого видения проблемы;
- предполагаемые результаты исследований и их значимость;
- выводы и предложения.

Структура выпускной квалификационной работы предусматривает следующие обязательные элементы:

- титульный лист;
- задание по выпускной квалификационной работе;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- выводы и предложения;
- список использованных источников;
- приложения.

Содержание основной части выпускной квалификационной работы зависит от ее характера (аналитический, экспериментальный, научно-исследовательский, проектный, опытно-конструкторский и т. д.), раскрывающего особенности видов деятельности, на которые ориентирована основная профессиональная образовательная программа высшего образования по соответствующему направлению подготовки.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять 40-60 страниц текста (без учета приложений).

Во введении дается общая характеристика и современное состояние изучаемой проблемы, раскрывается актуальность темы, обосновывается научная и практическая значимость ожидаемых результатов, формулируется цель и определяются задачи, которые необходимо решить для ее достижения, указывается, на примере какого объекта исследования выполнялась работа.

Первая глава строится на основе обзора отечественной и зарубежной учебной и научной литературы по исследуемой проблеме и по своему содержанию является теоретической. Здесь обучающийся должен показать умение использовать полученные теоретические знания применительно к теме исследования. При этом не следует увлекаться описанием общих вопросов из учебников, а также вопросов, не касающихся темы исследования. Для более полного раскрытия изучаемой проблемы данная глава должна состоять из нескольких разделов. В данной главе следует осветить состояние изученности поставленной проблемы по литературным источникам со ссылками на авторов и их труды, включенные в список использованных источников. Для этого по рассматриваемым вопросам необходимо изложить различные точки зрения к их решению, а также предложения отдельных авторов. Кроме того, обязательно следует привести собственную авторскую позицию, не ограничиваясь простым пересказом существующих в учебной и научной литературе точек зрения. Исследование теоретических вопросов, содержащихся в первой главе, должно быть увязано с практической частью работы и служить базой для разработки предложений и рекомендаций.

Во второй главе указывается объект исследования, дается его природно-климатическая, организационно-правовая, экономическая и иная характеристика. Количество и содержание разделов в данной главе зависит от темы исследования. При

написании данной главы необходимо дать полную характеристику объекта исследования. В экспериментальных работах нужно указать схему исследований, полевых, вегетационных и лабораторных опытов, методики их проведения, схематический план размещения вариантов и повторений, число повторений, программу наблюдений, а также методы математической обработки полученных данных. В работах, выполняемых по производственным материалам различных предприятий, необходимо дать общую характеристику объекта исследования. Для написания таких аналитических работ часто используются данные годовых отчетов соответствующих предприятий. При этом необходимо использовать данные за последние несколько лет.

Третья глава является основной частью выпускной квалификационной работы и посвящена оценке результатов исследования. В данной главе наиболее важные и крупные вопросы изучаемой проблемы целесообразно выделить в виде отдельных разделов с соответствующим названием. Название и содержание разделов следует формулировать таким образом, чтобы они соответствовали поставленным ранее задачам выпускной квалификационной работы. Глава должна включать как текстовую часть, так и таблицы, графики, рисунки, фотографии и т. д., а также обязательно содержать оценку результатов исследований. В экспериментальных исследованиях анализ полученных результатов должен проводиться с учетом метеоусловий, биологических особенностей организмов, изучаемых факторов окружающей среды и т. д.

Выводы и предложения должны вытекать из анализа предшествующего материала и содержать основные результаты проделанной работы. Изложение материала должно быть четким, последовательным и логичным, отражать содержание работы, ее сущность, теоретическое и практическое значение. Здесь показывается, как решены задачи, поставленные во введении, и что можно рекомендовать для внедрения в производство или для продолжения научных исследований.

## **6 Порядок апелляции результатов государственных итоговых испытаний**

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации создаются апелляционные комиссии. Апелляционная комиссия действует в течение календарного года. Состав апелляционной комиссии утверждается не позднее чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации. В состав апелляционной комиссии входят председатель апелляционной комиссии и не менее 3 членов комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении

государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

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

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

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции обучающегося результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 5 календарных дней.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в

Университете в соответствии со стандартом. Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.