

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»**

Кафедра муниципального управления и социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института



**ПРОГРАММА**  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы  
академический бакалавриат

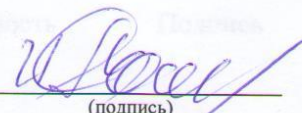
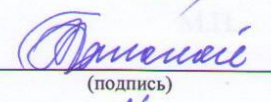
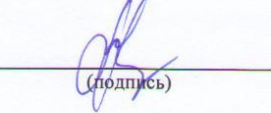
Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения  
очная, заочная

Санкт-Петербург  
20 16

Согласовано с работниками:

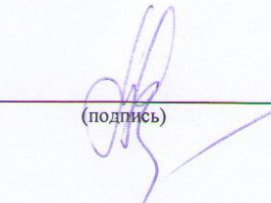
Авторы:

<u>профессор</u> (должность)	<u></u> (подпись)	<u>Павленко И.С.</u> (Фамилия И.О.)
<u>доцент</u> (должность)	<u></u> (подпись)	<u>Ганчаев Т.С.</u> (Фамилия И.О.)
<u>доцент</u> (должность)	<u></u> (подпись)	<u>Ракицкая А.В.</u> (Фамилия И.О.)


Рассмотрена на заседании кафедры муниципального управления и социальных технологий от 29.08 2016 г., протокол № 1.


Заведующий кафедрой  Туранов А.О.  
(подпись) (Фамилия И.О.)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» от 29 августа 2016 г., протокол № 1.

Председатель УМК  Ракицкая А.В.  
(подпись) (Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой  Позубенко Н.А.  
(подпись)

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий  Чижиков А.С.  
(подпись)

**Согласование с работодателем:**

Наименование  
организации

Должность

Подпись

Фамилия И.О.

М.П.

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цель государственной итоговой аттестации	5
2 Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы высшего образования	5
3 Перечень результатов обучения, проверяемых в процессе прохождения государственной итоговой аттестации	5
4 Структура и содержание государственной итоговой аттестации	8
5 Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации	8
6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для государственной итоговой аттестации	13
7 Перечень информационных технологий, используемых при проведении государственной итоговой аттестации, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	14
8 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения государственной итоговой аттестации	14

### ***1 Цель государственной итоговой аттестации***

Целью государственной итоговой аттестации являются установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и образовательной программы высшего образования (ОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01, разработанной в Санкт-Петербургском государственном аграрном университете.

### ***2 Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы высшего образования***

Государственная итоговая аттестация является завершающим этапом обучения по направлению 43.03.01 «Сервис»

Государственная итоговая аттестация проводится на 4 курсе (семестр 8) после завершения обучающимся теоретического курса обучения и прохождения практик.

Содержание государственной итоговой аттестации логически и содержательно-методически тесно взаимосвязано с теоретическим и практическим курсом обучения, представленным дисциплинами и практиками учебного плана

### ***3 Перечень результатов обучения, проверяемых в процессе прохождения государственной итоговой аттестации***

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовностью пользоваться основными методами защиты

производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

участие в исследованиях потребительского спроса;

мониторинг потребностей;

участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

производственно-технологическая деятельность:

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

сервисная деятельность:

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

#### ***4 Структура и содержание государственной итоговой аттестации***

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» состоит из обязательных аттестационных испытаний в виде государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы.

Продолжительность государственной итоговой аттестации 6 недель; общая трудоемкость составляет 9 зачетных единиц, 324 часов

#### ***5 Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации***

**Список вопросов к государственному экзамену соответственно по дисциплинам:**

##### **Основы менеджмента:**

1. Характеристика методов управления.
  2. Особенности организации как объекта управления.
  3. Внутренняя и внешняя среда организации.
  4. Характеристика типов организационных структур.
  5. Процесс мотивации и его основные элементы.
  6. Коммуникации в управлении: виды коммуникаций, процесс коммуникаций, преграды на пути передачи информации.
  7. Стратегическое, тактическое и оперативное планирование в процессе управления.
  8. Управление конфликтами в организации. Основные формы конфликтов в организации.
  9. Теории лидерства.
  10. Понятие и структура и типы организационной культуры.
  11. Предмет стратегического управления и базовые стратегии
  12. Цели организации, сферы установления целей. Понятие «дерева целей». Состав и характеристики факторов, влияющих на формирование целей организации
  13. Цель и порядок выявления сильных и слабых сторон организации
- Задачи и сущность SWOT-анализа
14. PEST - анализ
  15. Виды корпоративных (эталонных) стратегий развития.
  16. Виды и характеристика конкурентных стратегий.
  17. Функциональные стратегии организации

##### **Административно-хозяйственная деятельность в гостиничных комплексах:**

1. Виды административно хозяйственных служб сервисного



предприятия.

2. Взаимодействие административно хозяйственных и прочих служб сервисного предприятия.

3. Кадровый состав административно хозяйственных служб сервисных предприятий.

4. Нормативно правовая база деятельности инженерно-технической службы.

5. Эксплуатация зданий и сооружений сервисных предприятий.

6. Инженерные сети и коммуникации в сервисных предприятиях.

7. Организация сервисного обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

8. Классификация помещений туристических и гостиничных комплексов.

9. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы. Основные службы, которые предусмотрены для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.

10. Участие персонала в производственном процессе. Стандарты обслуживания, критерии по которым оценивается уровень обслуживания клиентов.

11. Служба приема и размещения. Основные функции. График работы, в т.ч. стыкующееся расписание.

12. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения. Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности.

13. Служба консьержа. Основные функции. Кадровый состав. Требования, предъявляемые к персоналу.

14. Процедура поселения гостей, ее основные этапы. Группы, на которые условно можно разделить прибывающих в отель гостей.

15. Что такое загрузка гостиницы? Коэффициент загрузки. Среднесуточная стоимость номера.

16. Подчиненность и ответственность АХС в структуре предприятия.

17. Санитарно-эпидемиологические требования к сервисным предприятиям.

18. Организация административно хозяйственной деятельности в различных типах сервисных предприятий.

19. Типы бронирования, основные понятия, сущность. Гарантийное бронирование. Виды гарантийного бронирования, их сущность. Негарантийное бронирование. Перевод негарантийного бронирования в гарантийное. Сверхбронирование.

20. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

21. Основные службы гостиницы, их функции, состав.

22. Основные гостиничные услуги.

23. Сопутствующие гостиничные услуги. Дополнительные

гостиничные услуги.

24. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

25. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

26. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

27. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

### **Сервисная деятельность**

1. Сервисная деятельность в обществе.
2. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей.
3. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг.
4. Классификация услуг по функциональной направленности
5. Классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг.
6. Культура сервиса.
7. Психологические аспекты сервисной деятельности.
8. Этические и эстетические основы сервисной деятельности.
9. Деловой этикет работника сервиса.
10. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
11. Сервисная деятельность как часть культуры.
12. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
13. Сервисная деятельность и потребности человека.
14. Информационный сервис и Интернет-экономика.
15. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
16. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
17. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
18. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
19. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
20. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
21. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
22. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
23. Сервисная деятельность предприятий общественного питания
24. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
25. Специфика услуг индустрии гостеприимства и туризма
26. Анимационный сервис.

27. Принципы государственной политики в сфере услуг.
28. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
29. Организация обслуживания потребителей.
30. Обслуживание потребителей в контактной зоне.

### **Сервисология**

1. Зарождение сервисологии как науки: предпосылки и научные концепции.
2. Сервисология.: предмет, объект, структура, цели и задачи.
3. Связь сервисологии с другими отраслями знаний.
4. Научные методы и принципы в сервисологии
5. Место и роль сервисологии в системе научных отраслей знаний.
6. История развития сервиса за рубежом.
7. История развития сервиса в России.
8. Характеристика концепций понимания человека и его потребностей с древнейших времен и до XVII в.
9. Характеристика концепций понимания человека и его потребностей в новое время: XVII – XIX вв.
10. Правила этики делового общения.
11. Правила учета национальных особенности ведения переговоров.
12. Порядок приглашения зарубежных деловых партнеров в Россию и программа их пребывания в нашей стране
13. Нравственно-общественный смысл профессии в системе сервисной деятельности.
14. Этика общения с клиентами
15. Этика телефонных контактов
16. Кодекс поведения в конфликте с клиентом
17. Служебная этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма
18. Современные концепции развития сервиса.
19. Сервис как отрасль экономики. Особенности функционирования в сфере услуг
20. Сфера услуг: понятие и содержание.
21. Классификация услуг
22. Рынок услуг
23. Формирование российского правового поля сервисной деятельности.
24. Мировая практика правового регулирования сервиса.
25. Международные туристические организации и их правовые функции.
26. Концепция о сервисе как индикатора глобализма
27. Концепция о сервисном обществе.
28. Концепция о сервисном государстве.
29. Человек как смысловая модель мира.

30. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

### **Технологическая эксплуатация гостиничных предприятий**

1. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
2. Основные фонды гостиничных предприятий.
3. Основные системы жизнеобеспечения предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Функционирование санитарно-технических систем здания.
5. Основные системы жизнеобеспечения отеля.
6. Эксплуатация инженерно-технических систем.
7. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений.
8. Инженерное оборудование гостиниц.
9. Система теплоснабжения гостиницы.
10. Классификация систем отопления зданий.
11. Система водоснабжения гостиницы.
12. Система электроснабжения гостиницы. Лифтовое хозяйство и эскалаторы.
13. Грузовые и пассажирские лифты, вспомогательное оборудование, эскалаторы.
14. Система вентиляции и кондиционирования гостиницы.
15. Телекоммуникационные системы гостиниц.
16. Телефонная сеть гостиницы.
17. Локальная компьютерная сеть гостиницы.
18. Системы пожарной безопасности в отеле.
19. Системы видеонаблюдения. Оборудование для систем видеонаблюдения.
20. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц.
21. Уборочные машины и механизмы. Классификация уборочного оборудования.
22. Организация работы прачечных.
23. Оборудование службы приема и размещения.
24. Компьютеры и периферийные устройства.
25. Оборудование для кодирования электронных ключей.
26. Оборудование для ресторанов.
27. Оборудование для кухни.
28. Оборудование в баре отеля.

### **Метрология, стандартизация и сертификация**

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в РФ.
4. Технические регулирование и технические регламенты в сфере

сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов.

5. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).

6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.

7. Категории нормативных документов и объекты стандартизации.

8. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.

9. Международная организация по стандартизации (ИСО).

10. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.

11. Стандартизация туристических услуг.

12. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии.

13. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг.

14. Специфика гостиничных услуг.

15. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса.

16. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг.

17. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.

18. Проектирование услуг.

19. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Система качества.

20. Технология проведения работ по сертификации услуг.

21. Технология проведения работ по сертификации услуг размещения.

Полный объем оценочных средств представлен в ФОС государственной итоговой аттестации (приложение).

### ***6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для государственной итоговой аттестации***

Основная литература:

1) Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело" / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - 4-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 192 с.

2) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с.

Дополнительная литература:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с.

Ресурсы сети «Интернет»:

1) <https://www.bitrix24.ru> – автоматизация и оптимизация бизнес-процессов;

2) <http://www.oturbiznese.ru/> - туризм и гостиничное хозяйство;

- 3) <http://www.biznet.ru/> - бизнес-форум;  
 4) <http://www.bmbox.ru/> - рекомендации по бизнес-проектированию

**7 Перечень информационных технологий, используемых при проведении государственной итоговой аттестации, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) <http://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека;
- 2) <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
- 3) <http://www.garant.ru/> - Новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

**8 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения государственной итоговой аттестации**

2.525	80	103,1	Проектор Acer PD 113 экран Eco View, 40 парт
2.529	200	144,7	Амфитеатр, проектор Acer XD127D, экран для проектора DINON Tripod TRV200
1.307	24	48,4	Проектор BENGQ MS510, экран для проектора DINON, 12 парт, 24 стула
1.346	38	48,9	Экран DINON Tripod TRV, проектор BENGQ MS510, 19 парт
1.507	40	48,8	Проектор NEC VT 575, экран для проектора DINON Tripod TRV200, 20 парт
1.422	44	47,4	Проектор Canon LV0S1, экран для проектора DINON Tripod TRV, 22 парты
4.13	100	132,2	50 парт, 100 стульев, экран для проектора DINON Tripod TRV200, проектор BENGQ MS510