



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

27 мая 2026 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
по образовательной программе
среднего профессионального образования

по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника:
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2026

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552

Автор: Т.В.Романова, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Рецензент: Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры сервиса и туризма

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 27 мая 2026 г. № 10.

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.А. Мыtareва

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ	4
3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	5
4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ..	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме сдачи демонстрационного экзамена (базовый уровень).

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2016 года № 1552;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762);

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800);

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ

2.1 Область профессиональной деятельности выпускников:

33 – Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технология формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

2.3 Основные виды деятельности выпускника

Специалист по гостеприимству готовится к следующим основным видам деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие компетенции

Код компет енции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной

	деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
	ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.	ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
	ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
	ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
	ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
	ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответ-

		ствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
	ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговым испытанием государственной аттестации является демонстрационный экзамен базового уровня. В ходе экзамена выпускник выполняет комплексные практические задачи в условиях, приближенных к реальным производственным процессам. Экзамен проводится на специально подготовленных площадках, оборудованных согласно техническим требованиям выбранной компетенции. На выполнение полного цикла конкурсных заданий, включая подготовку и завершение работы, отводится ровно 3 часа (180 минут).

4.1. Требования к демонстрационному экзамену

ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых оператором. Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий. Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

ГИА формируется из числа педагогических работников образовательных организаций, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе: - педагогических работников; -представителей организаций-партнеров, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа экспертов - представителей организаций партнеров, 8 направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (далее - экспертная группа).

Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии 5 членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

Для выполнения заданий данного комплекта оценочной документации предусматривается наличие (присутствие) добровольцев (волонтеров). Требования, которые необходимо соблюдать:

1. Образовательная организация определяет по 1 волонтеру, выполняющих роли гостей отеля, на каждый из трех Модулей 2,3,8 для 8 участников.

2. В данном комплекте оценочной документации устные задания, которые выполняются с привлечением волонтеров за стойкой администратора, составляют следующие модули: Модуль 2-выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке; Модуль 3-выполнение процедуры выселения 6 гостя; Модуль 8-решение конфликтной ситуации с гостем. Дополнительные инструкции для волонтеров-актеров изложены в сценариях, которые размещены как приложения к образцам заданий соответствующих модулей.

3. Волонтер, получивший задания на английском языке, должен владеть им на уровне не ниже intermediate (B1). Волонтер, получивший сценарий одного задания, выполняет свою роль число раз, соответствующее численности участников. Форма одежды свободная.

4.1.2. Требования к выполнению заданий демонстрационного экзамена

Оценивание результатов выполнения задания демонстрационного экзамена (ДЭ) осуществляется в баллах согласно комплекту оценочной документации (КОД). Для выставления итоговой оценки в приложение к диплому производится перевод первичных баллов в традиционную пятибалльную систему («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Общее максимальное количество баллов за выполнение комплексного задания ДЭ принимается за 100%. Процент выполнения рассчитывается индивидуально для каждого студента как отношение суммы набранных им баллов к общей сумме максимальных баллов:

$$\text{Процент} = \text{Набранные баллы} / \text{Максимально возможные баллы} \times 100\%.$$

Перевод процентного соотношения в оценку по пятибалльной шкале осуществляется исходя из полноты и качества выполнения всех модулей задания в соответствии со следующими пороговыми значениями:

Уровень освоения	Диапазон выполнения
«Отлично»	90,00-100 %
«Хорошо»	65,00-89,99 %
«Удовлетворительно»	50,00-64,99 %
«Неудовлетворительно»	0,00-49,99 %

Примечание: Оценка «неудовлетворительно» выставляется при невыполнении одного или нескольких критических требований безопасности труда либо при наборе суммарного балла ниже установленного порога.

Структура конкурсного задания включает следующие модули с указанием максимального количества баллов за каждый вид профессиональной деятельности:

№ п/п	Вид профессиональной деятельности / Модуль	Максимальный балл
1.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	25,00
1.1	Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
1.2	Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
1.3	Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	3,00
1.4	Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	25,00
2.1	Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	11,00
2.2	Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня обслуживания гостей	2,00
2.3	Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	2,00
2.4	Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	2,00
2.5	Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
	ИТОГО:	50,00

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией «WorldSkills International», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену. При этом студенты, претендующие на учет их результатов в упомянутых конкурсных мероприятиях как результата демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации, должны обучаться по программе СПО в образовательной организации, не иметь академической задолженности и быть допущенными к государственной итоговой аттестации.

4.2. Инструкция по технике безопасности

Требования по технике безопасности и охране труда разработаны согласно постановлению Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации "Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" №28 от 28.09.2020 г. и постановлению Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 №2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания". К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники: имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования; не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

Перед началом работы участник должен убедиться в рабочем состоянии оборудования (электрических приборов).

В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан: четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов: не использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией; не оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами: не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами. самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся главному эксперту. На площадках (зона А и зона Б), а также рабочей зоне Главного эксперта (В) находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для завершения выполнения задания.

По окончании работы рабочее место должно быть приведено в первоначальный вид. Организационные требования:

1. Технический эксперт вносит необходимые дополнения в инструкцию по технике безопасности и охране труда (далее – Инструкция) с учетом особенностей ЦПДЭ. Дополнения необходимо оформить не позднее подготовительного дня перед началом экзамена. Инструкция должна включать следующие аспекты: - специфические операции и виды работ, выполняемые на конкретном оборудовании, с указанием его марок; - особенности расположения эвакуационных выходов; - расположение санитарных комнат; - иные важные моменты, которые не были включены в базовую инструкцию КОД.

2. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов

экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и безопасности производства.

3. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

4.3. Программа демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится по профессиональным модулям образовательной программы, которые формируют компетенции, и результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

4.3.1. Экзаменационные материалы Демонстрационного экзамена

Экзаменационные материалы отражают содержание проверяемых теоретических знаний и практических умений и навыков, формируемых компетенций в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, рабочими программами профессиональных модулей, выносимых на государственный экзамен, охватывают их наиболее актуальные разделы и темы.

Перечень вопросов, выносимых на демонстрационный экзамен для проверки степени сформированности компетенций.

№ п/п	Дисциплина	Вопросы к ГЭ	Формируемые компетенции
1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	1. Взаимосвязь службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля. 2. Основные функции службы приема, размещения и выписки гостей. 3. Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки гостей (расположение стойки ресепшн в вестибюле гостиницы, ее оформление, конфигурация, размеры). Стандартное оборудование службы приема, размещения и выписки гостей 4. Правовое обеспечение деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. 5. Встреча и приветствие гостя (описать процесс встречи гостя, начиная с его входа в отель;	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3

		время необходимое для размещения гостя; информация предоставляемая гостю). 6. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации. Особенности оформления туристических групп в отеле. 7. Расчеты с клиентами (формы оплаты; выяснение вопросов платежеспособности; порядок получения оплаты за гостиничные услуги). 8. Назначение номера (особенности, которые необходимо учитывать при назначении номера; функции регистратора). Оформление карты гостя 9. Вселение в номер. Продление проживания. Перевод из одного номера в другой. 10. Окончательный расчет и оформление выезда.	
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	11. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. 12. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. 13. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. 14. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 15. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. 16. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. 17. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. 18. Стили и методы подачи блюд и напитков. 19. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и экс-	20. Структура службы эксплуатации номерного фонда. 21. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 22. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. 23. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9

	плуатации номерного фонда»	24. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. 25. Организация работы поэтажного персонала. Система мотивации персонала 26. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Система взаимозаменяемости в работе службы Housekeeping. Офис АХС гостиницы. 27. Организация обслуживания VIP-гостей. Вечерний сервис. 28. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы Изучение должностных обязанностей 29. Виды уборок. Последовательность в процессе уборки номера. 30. Служба снабжения и складирования в гостинице. 31. Услуги прачечной-химчистки в гостинице. Организация работы. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей. 32. Организация хранения личных вещей. Правила обращения с магнитными ключами. 33. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице 34. Характеристика системы контроля доступа в помещения.	ОК-10 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	35. Роль службы бронирования и продаж в гостиницах. 36. Состав персонала, входящий в службу бронирования и продаж. Функции персонала. 37. Мероприятия по повышению лояльности гостей в работе службы бронирования и продаж. 38. Виды заявок на бронирование, применяемые в гостиницах. Способы передачи заявок. 39. Контроль за работой сотрудников службы бронирования и продаж. 40. Понятие тариф в гостинице. Варианты тарифов при бронировании номеров. 41. Ценообразование в гостиничной индустрии. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. 42. Типы бронирования, применяемые в гостиницах.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3

		43. Гостиничный продукт и его формирование. 44. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом: понятие, виды. Ценность гостиничного предложения. 45. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Методы изучения спроса потребителей гостиничного продукта. 46. Особенности спроса на гостиничный продукт: понятие, виды, факторы формирования. 47. Сегментация рынка гостиничных услуг. 48. Позиционирование на рынке гостиничных услуг. 49. Потребители гостиничного продукта и их характеристика. 50. Рекламная и PR-деятельность деятельности гостиничного предприятия.	
--	--	--	--

4.4. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к демонстрационному экзамену

Нормативные правовые акты

1. **ГОСТ Р 54603-2011.** Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. — М.: Стандартинформ, 2018.
2. **Профессиональный стандарт «Работник службы приема и размещения»** (Приказ Минтруда России от 24.12.2020 № 954н).
3. **Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»** от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в актуальной редакции).
4. **Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации** (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).
5. **Трудовой кодекс Российской Федерации** от 30.12.2001 № 197-ФЗ (раздел X «Охрана труда»).

Основная литература

1. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО. — М.: Юрайт, 2021. — 338 с. — ISBN 978-5-534-13455-1.
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-00091-725-3.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. Чудновский [и др.]. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М,

2022. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-8199-0872-2.

4. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и иных средств размещения: учебник. — 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-4468-9502-6.

5. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-016802-9.

6. Можеева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: учебник. — 2-е изд., испр. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-016803-6.

7. Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. Актуальные вопросы развития сервиса в гостиничном бизнесе: монография. — М.: Русайнс, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-4365-7853-9.

8. Тимохина Т.Л. Технология и организация гостиничной деятельности: учебник для СПО. — М.: Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15969-1.

Дополнительная литература

1. Асанова И.М., Жуков П.А. Деятельность служб приема и размещения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. — М.: Академия, 2021. — 288 с. — ISBN 978-5-4468-9929-1.

2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. — Ростов н/Д: Феникс, 2021. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-222-34952-2.

3. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для СПО. — 4-е изд., стер. — М.: Академия, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4468-9504-0.

4. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для СПО. — 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2020. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-4468-9503-3.

5. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. — 4-е изд., доп. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 368 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-00091-593-8.

6. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — 416 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-8199-0838-8.

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-98281-435-7.

8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: КноРус, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-406-08618-0.

